



Universidade de Brasília - UnB

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

**A Psicodinâmica do Reconhecimento no
Trabalho de Informática de Terceirizados e
Concursados de uma Instituição Pública**

Márcio Martins

Orientadora: Ana Magnólia Mendes

Brasília, Dezembro de 2012.



Universidade de Brasília - UnB

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

**A Psicodinâmica do Reconhecimento no
Trabalho de Informática de Terceirizados e
Concursados de uma Instituição Pública**

Márcio Martins

Dissertação apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília como requisito parcial do título de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientadora: Ana Magnólia Mendes

Brasília, Dezembro de 2012.

Esta dissertação de mestrado foi aprovada pela seguinte banca
examinadora:

Professora Doutora Ana Magnólia Bezerra Mendes
Presidente da Banca
Instituto de Psicologia - Universidade de Brasília

Professora Doutora Soraya Rodrigues Martins
Universidade Comunitária Regional de Chapecó - SC

Professor Doutor Marcus Vinícius Soares Siqueira
Administração - Universidade de Brasília

Professora Doutora Lêda Gonçalves de Freitas
Suplente - Universidade de Católica de Brasília

Guerreiro Menino

Fagner

Um homem também chora
Menina morena
Também deseja colo
Palavras amenas

Precisa de carinho
Precisa de ternura
Precisa de um abraço
Da própria candura

**Guerreiros são pessoas
São fortes, são frágeis**
Guerreiros são meninos
No fundo do peito

**Precisam de um descanso
Precisam de um remanso
Precisam de um sonho
Que os tornem perfeitos**

É triste ver este homem
Guerreiro menino
Com a barra de seu tempo
Por sobre seus ombros
**Eu vejo que ele berra
Eu vejo que ele sangra
A dor que traz no peito**
Pois ama e ama

**Um homem se humilha
Se castram seu sonho
Seu sonho é sua vida
E a vida é trabalho**

E sem o seu trabalho
Um homem não tem **honra**
E sem a sua honra
Se morre, se mata
**Não dá pra ser feliz
Não dá pra ser feliz**

Pelo **trabalho**
também é possível
construir a saúde, já
que o trabalho pode
ser **estruturante e
estabilizador...**

Christophe Dejours

AGRADECIMENTOS e HOMENAGENS

Em uma dissertação sobre “reconhecimento”, ainda que o enfoque teórico seja voltado para/no “trabalho”, sinto-me constrangido a praticar essa ação no campo da “família” e “amigos”, não apenas no sentido de constatação e gratidão, mas também de homenagem, consideração, respeito e justiça pelo apoio que recebi daqueles que foram colocados por **Deus** (a quem registro minha primeira manifestação de engrandecimento e deferência na pessoa de **Jesus**) no caminho da minha breve e modesta história nesta Terra.

Sou levado, em amor, a reconhecer uma realização apresentada na expressão de Isaías 53:10-11: “Ele verá o fruto do penoso trabalho de sua alma, e ficará satisfeito” ou, como nos manuscritos achados no Mar Morto em 1947, “do trabalho penoso da alma para a glória sem limites, do sofrimento para a plenitude de graça!”

Minha gratidão e carinho a:

- Minha linda esposa e companheira Wal pela cumplicidade e pelo convívio amoroso, sincero e pedagógico que me faz a cada dia uma pessoa melhor; Um homem que encontra uma esposa [como você], acha o bem e alcança a benevolência de Deus. (Pv 18.22);
- Meus filhos Tadeu e Natan, como os próprios significados dos nomes expressam, presentes de Deus na nossa vida e ‘herança do Senhor’. Motivo constante de nosso orgulho. Vocês são especiais;
- Meus queridos pais, Natal e Elza, pela dedicação, apoio, amor e, pela segurança que proporcionam;
- Minha irmã Kátia, sempre nos auxiliando de forma atenciosa, amiga e amorosa;
- Minha sogra, cunhados e sobrinhos, D. Cleonice; Walter & Renata; Wayne & Andréia; Gabriel e Laurinha, sempre amistosos e agradáveis;
- Meus amigos mais chegados que irmãos (Pv 18.24), que sempre apoiaram e oraram por nós;
- Minha orientadora, Ana Magnólia Bezerra Mendes, que passou a elencar na minha lista de professores favoritos. Pois, um educador além de competência técnica e intelectual precisa estar engajado e inteiramente comprometido com o crescimento do aluno como pessoa – levando em conta sua singularidade. Você tem minha admiração. Obrigado pela paciência e por acreditar que eu seria capaz, embora algumas variáveis dissessem que não;
- Meus colegas da UnB, em especial do Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho, que compartilharam suas experiências e deram opiniões valiosas durante esta pesquisa;
- Aos professores da banca examinadora desta defesa, pela disposição e toda colaboração para tornar este trabalho melhor; e
- Aos professores e funcionários do Instituto de Psicologia com quem interagi nesses últimos meses, pelo conhecimento transmitido e trabalho realizado.

a Vocês meu **Reconhecimento**

Neste período de estudos parece que ficamos atentos às questões relativas ao objeto de nossa pesquisa, isto é, o trabalho. A teoria e a investigação não saem da nossa mente. Da mesma forma que alguns trabalhadores saem do trabalho pensando nele, levando hábitos expressos na fala, gestos, formas de se organizar, rituais, entre outras coisas, o estudante (pesquisador) também é capturado por essa conduta manifesta em repercussões de um período de vida onde não se divide “momento de estudo/aula” e “momento de lazer”.

Escrever uma dissertação de mestrado é um trabalho com todas as características conceituais da psicodinâmica. Assim, antes de compartilhar uma singela experiência que fala da captura da subjetividade que faz parte desse trabalho, deixo uma consideração do Dr. Dejours sobre a “divisão” dentro/fora do trabalho:

O senso comum quer que o trabalho ocupe materialmente um período importante da vida – oito horas diárias. Esta avaliação grosseira está aquém da realidade. A relação subjetiva com o trabalho leva seus tentáculos para além do espaço da fábrica ou do escritório, da oficina ou da empresa, e coloniza profundamente o espaço fora do trabalho. A separação clássica entre dentro-do-trabalho e fora-do-trabalho não tem sentido em sociologia do trabalho, assim como em psicodinâmica do trabalho. Dejours (2011, p. 120).

Ao assistir o filme infantil, ***Bee Movie***, com meus dois filhos, fui surpreendido por um diálogo que transcrevo abaixo, mostrando um enxame de abelhas subjugadas a um sistema de trabalho escravizante. Essas abelhas, ao contrário do que foi dito por Marx (em *O Capital*, 1969) quando compara as abelhas aos arquitetos, desempenhavam seu trabalho não de forma instintiva, mas em um estado consciente-sofrente.

Vamos ao “despretensioso e infantil” diálogo da primeira experiência de duas abelhas prontas para ingressarem no mercado de trabalho com uma abelha chefe, responsável pela recepção, recrutamento e seleção. Uma conversa sintomática para os trabalhadores de hoje:

- Legal essa idéia de integrar o parque de diversões ao nosso dia-a-dia. Por isso que dizem que não precisamos de férias.

- Na formatura joga-se o chapéu de formando para cima e quando cai já é um capacete de operário.

- Já é para escolher nosso emprego hoje?

- (Abelha chefe): Sabemos que vocês trabalharam [‘se prepararam’] duro durante uma vida toda, para terem o direito de trabalharem duro a vida toda. Sabemos que todos os trabalhos são importantes, mas escolham bem, porque vocês irão trabalhar nisso por toda a vida.

- (Abelha chefe): Vão gostar de saber que nenhuma abelha jamais tirou um dia de folga em 27 milhões de anos.

- Vocês vão nos matar de tanto trabalhar?

- (Abelha chefe): Vamos tentar!

- Como nunca contaram isso pra gente.

E quando o personagem principal chega a sua casa:

- Pai lembra quando você chegava em casa depois de trabalhar tanto, misturando mel, e em casa não conseguia parar de misturar, repetindo o mesmo gesto?

A jovem abelha havia entendido o porquê.

RESUMO

A pesquisa tem como objetivo geral analisar o reconhecimento no trabalho de informática dos terceirizados e concursados de uma instituição pública. Como objetivos específicos descrever a organização do trabalho dos terceirizados e concursados; comparar as contradições entre o prescrito e o real; analisar as vivências de prazer e sofrimento; e descrever a dinâmica do reconhecimento dessas duas categorias. Segundo a abordagem da psicodinâmica do trabalho proposta por Christophe Dejours reconhecimento é a retribuição simbólica do investimento físico, cognitivo e afetivo, vivenciado como prazer e sofrimento em função das contradições entre o trabalho prescrito e o real. É por meio do reconhecimento que ocorre a construção da identidade. O método foi da psicodinâmica do trabalho seguindo três etapas: pré-pesquisa, pesquisa e validação. Foram realizadas três sessões coletivas com cada categoria, com duração de duas horas. Os dados foram analisados por meio da interpretação da fala e classificados em três eixos: organização do trabalho; vivências de prazer e sofrimento; dinâmica do reconhecimento. Por parte dos concursados verificou-se uma organização do trabalho pautada em regras rígidas, com a prescrição em descompasso com o real; ritmo acelerado; sobrecarga; pouca cooperação; relações socioprofissionais desgastadas, ambíguas e distantes do campo afetivo; A gestão não dá espaço para mudanças. Consideram-se altamente qualificados, com traços narcisistas, porém não reconhecidos. Seu trabalho não é notado pela administração, nem pelos usuários. Há ocorrências de atrasos na entrega de serviços por questões burocráticas e políticas. Já os terceirizados apontaram uma organização do trabalho baseada em uma lógica perversa, contrato de trabalho fragilizado; salário bem abaixo dos concursados; *status* inferior; organização sem vínculo afetivo. Percebem-se como mão de obra “descartável”, porém submetidos às mesmas normas, ritmos e horários. As condições de trabalho mais precárias recaem sobre esses participantes. Registraram-se sentimentos de insegurança e relatos de humilhação. O contrato é constantemente questionado na esfera jurídica. Porém, a comunicação e cooperação ocorrem de forma harmônica e solidária. Os terceirizados sentem-se reconhecidos pelos pares e pelos usuários, por causa da visibilidade e utilidade da sua atividade, realizada *in loco*, isto é, em um contexto mais social, mas não são reconhecidos pelos colegas concursados - seus chefes. Os resultados comprovam alguns estudos realizados com trabalhadores terceirizados quanto à precarização e fragilidade sócio-econômica. Corroboram com pesquisas realizadas com analistas de sistemas quanto à sobrecarga, riscos de adoecimento e características narcisistas. Contudo, não demonstram o comprometimento da identidade ligado à falta de reconhecimento, como no caso dos concursados. Concluiu-se que, em função da in/visibilidade do trabalho, os terceirizados sentem-se reconhecidos e os concursados não se sentem reconhecidos. A pesquisa contribui para avançar nas pesquisas da psicodinâmica do trabalho; para reflexão dos modelos de gestão e posturas frente à situação da terceirização no serviço público. Sugere-se, para futuros estudos, a utilização da clínica do trabalho e a investigação, como hipótese, de assédio moral.

Palavras-chave: dinâmica do reconhecimento; psicodinâmica do trabalho; identidade; terceirização; informática no serviço público.

ABSTRACT

The research aim to analyze the recognition of the work of outsourced information technology and gazetted a public institution. Specific objectives describe the organization of the work of contractors and gazetted; compare the contradictions between the prescribed and actual; analyze the experiences of pleasure and pain, and describe the dynamics of recognition of these two categories. According to the psychodynamic approach to the work proposed by Christophe Dejours recognition is symbolic retribution investment physical, cognitive and affective, experienced as pleasure and suffering due to the contradictions between the prescribed work and real. It is through the recognition that the construction of identity occurs. The method was the psychodynamics of work following four steps: demand, pre-research, research and validation. We performed three collective sessions with each class lasting two hours. Data were analyzed by means of the interpretation of speech and classified into three areas: organization of work; experiences of pleasure and pain; dynamics of recognition. By the gazetted there was a labor organization guided by rigid rules, with the prescription of step with reality; apace; overload; little cooperation, socio-professional relationships strained, ambiguous and far field of affective; management leaves no room for changes. Are considered highly qualified, with narcissistic traits, but not recognized. The work is not noticed by management, not by users. There are instances of delays in the delivery of services by bureaucratic and political issues. Already pointed outsourced work organization based on a perverse logic, weakened employment contract; salary well below the gazetted; inferior status; organization without bonding. Perceive themselves as labor "disposable", but subject to the same rules, rhythms and timings. The working conditions more precarious fall on those participants. He enrolled feelings of insecurity and humiliation reports. The contract is constantly questioned in the legal sphere. However, communication and cooperation occur in harmony and solidarity. The outsourced feel recognized by peers and users, because of the visibility and usefulness of its activity, performed *in loco*, ie, in a more social context, but are not recognized by colleagues gazetted - their bosses. The results confirm some studies with regard to outsourced workers and precarious socio-economic fragility. Corroborate research with systems analysts as the overhead, risk of illness and narcissistic features. However, show no impairment of identity connected to the lack of recognition, such as for exam. It was concluded that, depending on the invisibility/visibility of the work, the third party feel recognized and gazetted not feel recognized. The research contributes to advancing research on the psychodynamics of work, to reflect management models and attitudes about the situation of outsourcing in the public service. It is suggested for future studies, the use of clinical work and research the possibility of harassment suffered by contractors.

Keywords: dynamics of recognition; psychodynamics of work; identity; outsourcing, information technology in public service.

Sumário

Introdução	9
1. O trabalho de informática no serviço público: dois tipos de contrato	18
1.1 O trabalho	18
1.2 O trabalho terceirizado e a reestruturação produtiva	22
1.3 Terceirização no serviço público: legalidade versus ética	25
1.4 O trabalho de informática	28
1.5 A cultura da tecnologia no serviço público	30
2. Psicodinâmica do reconhecimento	36
2.1 Reconhecimento: conceito segundo a obra de Dejours e outros autores	42
2.2 Estudos brasileiros sobre reconhecimento	52
3. Método	61
3.1 A pré-pesquisa	62
3.2 A pesquisa propriamente dita	64
3.3 Restituição	66
4. Organização do trabalho e vivências de prazer e sofrimento no trabalho de informática	67
4.1 Organização do trabalho	67
4.2 Vivências de prazer e sofrimento	88
5. Psicodinâmica do reconhecimento	100
5.1 Psicodinâmica do reconhecimento	100
Considerações finais	117
Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	128

Introdução

Antes da análise do reconhecimento no trabalho em si, esta pesquisa traz a confrontação de duas realidades opostas no serviço público. A prestação de serviço de forma regular e estável, com ingresso por concurso público e a terceirização que é um contrato polêmico (do ponto de vista legal e ético), permeado de uma lógica perversa, mas com aparência de vantagem econômica e racionalidade. Ambas trabalhando em um mesmo setor de informática, executando atividades em parte iguais, em parte diferentes, mas experienciando situações pertencentes a universos muito distintos. A começar pelo ingresso, forma de contratação e segurança no trabalho, os terceirizados trabalham sem vínculo com a instituição, sem garantia de continuidade, regidos por uma legislação¹ diferente (com menos benefícios para a categoria), ingressam via indicação de outra pessoa (ainda que possa haver uma checagem de conhecimentos técnicos). Os concursados têm um vínculo formal com a instituição, estabilidade garantida por lei² (que os beneficia muito mais que a outra categoria), ingressam por meio de concurso público (o que gera diferenças de *status*), ganham salários bem superiores e, por causa do vínculo empregatício, tem uma relação hierárquica desproporcional em relação aos terceirizados, que avança para as relações socioprofissionais comprometidas.

Enquanto alguns defendem a terceirização com argumentos de eficácia, essa modalidade de contrato e vínculo empregatício se apóia na superfície mais perversa da relação trabalho-capital, ou seja, a luta pela empregabilidade. O sujeito-trabalhador se submete a qualquer coisa para garantir seu assento, pois ele está ligado à subsistência e inclusão social. Quem contrata não está alheio a essa realidade e tira proveito dessa situação, criando regras e lógicas que não dão chances para questionamentos. É, sem dúvida, uma forma de precarização e a assujeitamento no trabalho. Por óbvio que os constrangimentos no trabalho não se resumem apenas e isso, mas a dominação e a invisibilidade que essa modalidade de contrato traz são notórias.

Essas ideias têm fundamento nos estudos que acreditam que as condições de trabalho estão cada vez mais reféns da lógica da acumulação flexível de capital. Para Dejours (1999b) os trabalhadores estão diante de uma situação de desamparo legal e social nas suas relações de trabalho. Não são remuneradas devidamente pelo que fazem e convivem diariamente com ameaças, sobretudo, por causa do fantasma do desemprego. (Antunes, 1995).

Há um desenvolvimento contraditório que marca nossa sociedade. Apesar do crescimento econômico e do surgimento de grandes empresas, os salários diminuem e

¹ CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

² Lei 8.112/90

testemunha-se a franca retirada de direitos e benefícios dos trabalhadores, alguns já adquiridos e conquistados, sem a menor cerimônia.

Segundo Gaulejac (2007), esta sociedade é marcada por um desenvolvimento paradoxal, na qual a riqueza e a pobreza aumentam, assim como o conhecimento e a ignorância, a criação e a destruição, o bem-estar e o sofrimento, a proteção e a insegurança. Além disso, há uma falta de sentido generalizada nas tarefas realizadas pelas pessoas, somada a uma condução perversa no processo de trabalho, assinalado pela competitividade que aceita qualquer tipo de regra e ética. Instalou-se a “luta pelos lugares” e o “risco de perder o lugar” (Gaulejac, 2007).

O contexto técnico-específico da pesquisa é o trabalho de informática e vale lembrar toda “*glamourização*” e crescente influência da tecnologia no mundo do trabalho, principalmente nos escritórios e trabalhos burocráticos em geral. O profissional de informática tem sua imagem ligada à solução de problemas de forma engenhosa, sofisticada, inovadora, moderna e arrojada.

Há uma imposição da tecnologia, em especial, no trabalho. O serviço público não fica de fora dessa cultura do tecnológico que cria uma certa dependência e estabelece novos paradigmas. Os profissionais de informática lidam com esse ambiente e percebem seu valor no próprio olhar da sociedade como um todo, afinal a tecnologia, o computador, os softwares estão em toda parte.

A partir dessa constatação em conjunto com a observação da situação precária da terceirização surgiram algumas inquietações que nortearam e motivaram esta pesquisa. Assim, questiona-se: diante da importância da tecnologia no trabalho, como esses profissionais veem o sentido do seu trabalho? Como a questão da precarização no trabalho, por causa da terceirização, afeta o sentido do trabalho desses profissionais? Como se dá a relação entre os concursados e terceirizados, visto que essa diferenciação é patente? Esses profissionais percebem o sentido de seu trabalho da mesma forma? Experimentam a mesma vivência? Dada a importância da informática, esses trabalhadores são reconhecidos?

Sabe-se, por exemplo, pelo trabalho de Merlo (1999), que há sofrimento no trabalho de informática. Como esse sofrimento se manifesta em uma instituição pública onde convivem concursados e terceirizados? E como se dá a psicodinâmica do reconhecimento com esses profissionais? Supõe-se que os concursados sejam mais reconhecidos que os terceirizados e que a relação de trabalho seja permeada de defesas, inclusive de racionalização para não se afetar com essas ambigüidades contratuais.

Para dar conta desses questionamentos escolheu-se a abordagem da psicodinâmica do trabalho, uma vez que se preocupa com a subjetividade dos trabalhadores, com a saúde mental, suas vivências de prazer e sofrimento, as defesas empenhadas nessas vivências, entre outras. Analisando, inclusive o sentido no trabalho, bem como as dinâmicas envolvidas no reconhecimento no trabalho.

Deste modo, a premissa desse trabalho é o aprimoramento teórico-metodológico baseado na abordagem da psicodinâmica do trabalho. A partir de levantamento bibliográfico

detalhado abaixo, verificou-se que não há estudos sobre o reconhecimento no trabalho na área de informática entre terceirizados e concursados na área pública. Desta forma, o ineditismo da presente pesquisa trará contribuições para o meio acadêmico; para a organização do trabalho na instituição pública pesquisada.

Alguns estudos apontam problemas na área de informática direcionados para a sobrecarga, ansiedade, narcisismo patológico. E na terceirização, os estudos mais críticos clarificam invariavelmente que há precarização e sofrimento nos sujeitos que são contratados nessa condição. Porém, especificamente sobre reconhecimento, não foram encontradas pesquisas.

No levantamento de literatura, observou-se que poucos estudos brasileiros investigaram o reconhecimento como ponto central e de forma empírica, o que justifica a presente pesquisa.

Levantamento feito nas bases do Scielo Brasil e PePSIC, entre 1996 e 2009 encontrou 79 resultados com estudos em psicodinâmica do trabalho (Merlo e Mendes, 2009). Levantamentos complementares nas bases BVS-Psi Brasil e Scielo, compreendendo o período de 2001 a 2011, encontraram 41 estudos em psicodinâmica do trabalho. Dezenove entre 2001 a 2008, acrescidos de 22 estudos entre 2008 a 2011. Desses levantamentos, apenas 3 abordam de maneira mais específica a temática do reconhecimento, de acordo com a obra dejouriana.

Aprofundando essas investigações, acharam-se pesquisas empíricas publicadas como dissertações de mestrado e capítulos de livros, bem como publicações sobre a temática da psicodinâmica do reconhecimento, segundo a abordagem teórica da psicodinâmica do trabalho, sobretudo nos livros de Christophe Dejours. Entre eles, Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho, (1999); A Banalização da Injustiça Social, (2000); A Avaliação do Trabalho Submetida à Prova do Real; e Christophe Dejours: da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho, (2011).

Foram encontrados outros trabalhos na abordagem da psicodinâmica do trabalho e em outras linhas que trataram de profissionais e informática e terceirizados, possibilitando parâmetros de discussão. Entre eles, as teses de doutorado de Seiji Uchida cujo título é "Temporalidade e subjetividade no trabalho de informática", (1996) e de Álvaro Roberto Crespo Merlo, "A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho", (1999). Encontrou-se o artigo de Sônia Regina Vargas Mansano e Samira Lomas Malacrida: "A relação homem-computador: um estudo sobre o sofrimento psíquico entre analistas de sistemas", (2011).

E alguns artigos abordando o trabalho com terceirizados, entre eles o de Paloma Castro da Rocha Barros e Ana Magnólia Bezerra Mendes, "Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil" (2003); e de Nilton Barbosa Perissé e Hilda Maria Rodrigues Alevato, "Impactos da terceirização na subjetividade do trabalhador", (2012). E, ainda, o artigo de Paulo Ricardo Silva de Moraes, "Terceirização e precarização do trabalho humano", (2008); e o capítulo de Flávio Freitas Faria, "terceirização no serviço público", (2001); cujos resultados serão descritos no capítulo sobre reconhecimento.

Em relação aos achados relativos a trabalhos acadêmicos na área de informática esta pesquisa avança na questão do reconhecimento, segundo a abordagem da psicodinâmica do trabalho, proposta por Dejours, pois se debruça de forma mais atenta sobre pontos ligados à identidade do sujeito associada ao reconhecimento. Outro avanço foi a forma comparativa da investigação, acrescentando os terceirizados, o que possibilitou aprofundar não apenas a face da precarização presente neste tipo de relação trabalhista, mas examinou-se essas realidades sob a ótica do sentido do trabalho utilitário e simbólico em um contexto de contingência e, por isso mesmo, incerteza e por outro lado o significado de tarefas em uma realidade de posições sociais estáveis.

Desta forma, esta pesquisa visa analisar e descrever a dinâmica de reconhecimento no trabalho de informática dos terceirizados e concursados de uma instituição pública de forma comparativa, considerando a organização do trabalho de cada categoria (divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho) e suas vivências de prazer e sofrimento. Tem como objetivo geral analisar o reconhecimento no trabalho de informática dos terceirizados e concursados de uma instituição pública; e como objetivos específicos descrever a Organização do Trabalho dos terceirizados e concursados; comparar as contradições entre o prescrito e o real dos terceirizados e concursados; analisar as vivências de prazer e sofrimento dos terceirizados e concursados; e descrever a psicodinâmica do reconhecimento dessas duas categorias.

Esta dissertação está organizada em cinco capítulos. O primeiro traz o conceito de trabalho segundo Dejours articulando-se com a visão de autores que esclarecem o lado histórico do trabalho e seu papel na sociedade e na formação da subjetividade das pessoas. E estabelece uma relação teórica da lógica da reestruturação produtiva e o trabalho terceirizado, abordando sua desvantagem histórica, desde sua gênese, quando criada com uma capa de eficácia gerencial. O capítulo fala da discrepância dos dois tipos de contrato do serviço público, a saber a terceirização e o ingresso via concurso público e levanta algumas interpretações a respeito da legalidade e da ética desse modelo. E relata o surgimento do trabalho de informática nos trabalhos burocráticos e sua inserção e cultura no serviço público brasileiro.

No segundo capítulo, se fará uma síntese da abordagem da psicodinâmica do trabalho para, posteriormente, detalhar, de forma teórica, conceitos sobre o reconhecimento, segundo a obra de Christophe Dejours e outros autores, passando pelo sentido do trabalho e pela estruturação e consolidação da identidade dos sujeitos na condição de trabalhadores. Neste capítulo aprofundam-se as diversas dimensões do trabalho que, de alguma forma, são influenciadas pelo reconhecimento como a cooperação e a solidariedade em um processo de julgamento advindo dos pares ou da chefia; a esperança de uma gratificação (material ou simbólica) diante de promessas explícitas ou tácitas e – dependendo do resultado desse reconhecimento, a satisfação ou a frustração; o reforço da identidade e do sentido no trabalho conferido pelo reconhecimento; a racionalidade do trabalho levadas em consideração no momento de um julgamento sobre o trabalho do outro; e o impacto do reconhecimento na saúde mental do trabalhador. Ainda neste capítulo contempla-se o levantamento de estudos

brasileiros sobre reconhecimento, principalmente com base na psicodinâmica do trabalho, com profissionais de informática e com terceirizados.

O capítulo três trata dos dispositivos metodológicos. Apresenta-se como base a metodologia proposta por Dejours no livro 'A loucura do trabalho' (1992), quando estabelece a pesquisa em psicodinâmica do trabalho com as etapas: pré-pesquisa, pesquisa propriamente dita e restituição. Relata-se a motivação, procedimentos e condução da pesquisa. Conforme prescrição citada, o capítulo descreve quem são os participantes, a coleta de dados por meio de entrevistas coletivas, a restituição aos participantes e a interpretação dos dados, com a ajuda essencial da supervisão e do coletivo de controle (grupo de pesquisadores que auxiliou nas discussões durante e após as entrevistas). A fala e sua interpretação são os materiais exclusivos nesse método. Neste capítulo é explicitado que a organização dos dados foi feita com base e inspiração na Análise Clínica do Trabalho – ACT, proposta por Mendes e Araújo (2011), definindo-se eixos *a priori* e encaixando os resultados nos eixos “Organização do trabalho”; “Vivências de prazer e sofrimento”; e “Psicodinâmica do reconhecimento”.

O capítulo quatro exhibe os resultados e faz a discussão dos dados dos eixos “organização do trabalho” e “vivências de prazer e sofrimento”. Essa análise demonstra que apesar de trabalharem em um mesmo setor, a organização do trabalho dos concursados e terceirizados difere muito quanto ao modo de gestão e hierarquização, relações de trabalho, normas e regras, condições de trabalho, comunicação e cooperação, por causa, sobretudo, do tipo de contrato de trabalho e do sentido que a tarefa de cada categoria tem para eles e para o outro. Outro aspecto mencionado no capítulo é a questão da insegurança e invisibilidade do trabalho e se encontra encaixado no eixo “vivências de prazer e sofrimento”. Nesse item, observam-se como as realidades dessas categorias são antagônicas e como seus interesses dificultam a convivência exigida no trabalho.

O quinto capítulo apresenta os resultados e discute os resultados do eixo “Psicodinâmica do reconhecimento”. Nota-se que todos os resultados apresentados sobre gestão, comunicação, condições de trabalho, cooperação, in/segurança, in/visibilidade convergem para a constatação de que um grupo busca ser notado e reconhecido de forma mais ávida (concursados), não encontrando, porém, sentido em suas tarefas quando confrontado com seu grau de especialização. Enquanto o outro grupo tem expectativas muito menores, mas encontra na utilidade e visibilidade de seu trabalho o reconhecimento legitimado pelo julgamento do outro. Concluiu-se que a necessidade dos concursados é de reconhecimento, mas a urgência desse desejo é obscurece de forma infantil a capacidade de mobilização para tornar seu trabalho mais visível. Por outro lado, os terceirizados encontram sentido no trabalho e buscam ressignificar seu sofrimento, e evidente desvantagem de condições de trabalho, por meio do reconhecimento que aponta a utilidade de sua contribuição e reconhece não o que são, mas o que fazem.

O último capítulo, considerações finais, traz as conclusões da pesquisa, de maneira sintética, contribuições decorrentes desta investigação, limitações, reflexões e sugestões para futuros estudos.

Ambas as categorias, terceirizados e concursados, vivenciam prazer e sofrimento em suas organizações de trabalho e carecem de reconhecimento, amparado pelo julgamento imparcial daquilo que fazem, para serem capazes de viver nesse contexto ambíguo, muitas vezes escasso de boa índole, e mesmo nesse ambiente transformar o sofrimento em prazer.

Capítulo I

1. O trabalho de informática no serviço público brasileiro: dois tipos de contrato

O mundo do trabalho tem passado por mudanças significativas nas últimas décadas. Os avanços na microeletrônica e nos sistemas de comunicação [...] a automação, a globalização, a implementação de conceitos [...] sintetizados na chamada reestruturação produtiva e as novas formas de contratação e regulação do trabalho contribuíram para alterar as relações entre empresas e trabalhadores. A reestruturação do trabalho [...] embora envolta em um discurso de caráter inovador resultou na busca desenfreada pela redução de custos e precarização das relações de trabalho. (Dau, 2009).

Este capítulo abordará os dois tipos de contrato mais comuns presenciados no serviço público brasileiro. Uma parte dos trabalhadores presta seus serviços com um contrato baseado em atribuições explícitas em um edital de concurso público e regidos por legislação própria. Na mesma organização de trabalho outro grupo trabalha amparado (ou desamparado) por outra legislação e contrato de trabalho, permeados, inclusive historicamente, de precarização e insegurança.

Essa apreciação terá início com contraditória e polêmica realidade da terceirização no serviço público. Em seguida a compreensão do que é trabalho, segundo vários autores, com ênfase para a obra dejouriana. Por fim, alguns conceitos e contribuições de autores sobre a informática e sua inserção nos serviços burocráticos e no serviço público.

1.1 O Trabalho

Muitos ramos da ciência e do saber humano constatam, hoje, a importância do trabalho para o sujeito. O trabalho é central e estruturante para a vida psíquica, quando se enfoca a construção da identidade e formação da subjetividade. Apesar dessa afirmativa, o trabalho, como é percebido hoje, é uma construção social que foi se criando a partir de uma série de conjunturas históricas.

O entendimento de trabalho passou de uma atividade executada pelas classes desprestigiadas e pelos escravos, desde a Grécia antiga, para uma ocupação que dignificava o ser humano, passando pela transição do período medieval quando o aspecto político e econômico aparece na relação entre trabalho, meios de produção e relações de poder e dominação. A ideia de subsistência e manutenção da vida, encontrada na antiguidade, dá lugar à preparação para a entrada do capitalismo. (Freitas, 2006).

Antes do capitalismo se estabelecer, no longo período de escravidão, houve ensaios do que seria “oficializado” com esse sistema econômico caracterizado pela produção e distribuição dos bens de consumo centrados nas mãos de poucos - propriedade privada - tendo o lucro como objetivo maior, mesmo que, para isso, haja uma teia de dominação exploratória dos sujeitos nas relações trabalhistas e na manipulação do consumo. Araújo (2008) no seu texto “Entre servidão e sedução do trabalhador: uma secular insistência do capital” mostra como na época da escravatura da idade média, desenvolveram-se técnicas de manipulação que se fazem conhecer na contemporaneidade de forma bastante sofisticada.

Araújo (2008) lembra que:

Se a noção de trabalho passou por várias transformações, ao longo da história, ora como castigo, ora como atividade socialmente necessária, ou mesmo como uma categoria antropológica fundante, tal como formulada por Hegel e Marx, tais mudanças não anularam o distanciamento entre, de um lado, o trabalho idealizado como fonte de realização humana e, de outro, o trabalho imposto, forçado, fonte de exploração, sofrimento, mutilação e morte. (Araújo, 2008, p. 54)

Este autor faz uma analogia, ou mais ainda estabelece uma linha de nexos causal, que liga propostas gerencialistas como “qualidade total”, “organização estratégica”, “gestão do conhecimento” e, o que chamou de novas seduções discursivas, como “empresas cidadãs” e “empresas com responsabilidade social”, as práticas calculistas, baseadas na pura racionalidade, que tornavam a lucrativa e cruel escravidão suportável para quem sofria e para quem fazia sofrer, ainda que pudesse ser vista como uma condição tão contrária à natureza humana. A lógica era “manter os escravos de bom humor, tratando-os e alimentando-os bem”.

Antes da ideologização do trabalho como valor humano e social, atitudes ocasionais de “consideração” eram demonstradas até mesmo a trabalhadores “coisificados”, como os escravos. Tais atos se materializavam como benevolências, mimos e agrados aos negros, que não eram sinônimos de mudanças na forma cruel de tratamento ou na estrutura escravagista. Essa estratégia que na atualidade poderia ser comparada a determinadas práticas da chamada “gestão dos recursos humanos” é apresentada por Araújo (2008) como a “gestão da afetividade” dos trabalhadores. Os gestores que em um momento anterior buscavam controlar o corpo (a força de trabalho), agora tentam manipular e cooptar o trabalhador pela via do afeto. “É preciso levar o trabalhador a sentir-se atraído pelo trabalho”.

Existiu, desde a escravatura, uma tentativa de convencer os homens que para se sentirem bem, deveriam, obrigatoriamente, estar trabalhando, independente das condições, travestindo o trabalho sempre em “atividade nobre”. Porém, Araújo (2008, p. 54) inicia seu texto lembrando que a palavra trabalho tem suas raízes na palavra *tripalium*, que era um instrumento de tortura ligado a tradição greco-romana utilizado para forçar os escravos a executarem pesadas atividades laboriosas. Freud apontou “o valor do trabalho direcionado à economia da libido, cujos componentes narcísicos, agressivos e eróticos seriam transferidos” para as relações de trabalho. Mas, corroborando com o conceito de trabalho como ação constrangedora e intimidatória (*tripalium*) trazido por Araújo, também falou que “o trabalho

permanecia como pena, daí o fato de a maioria dos homens trabalhar por força da necessidade, o que geraria uma aversão natural a ele”. (Araújo, 2008).³

O papel da gestão se apresenta, assim, desde os tempos escravagistas, passando pelo feudalismo, até chegar à modernidade tecnológica utilizando-se e reeditando os mimos prestados, como concessão aos trabalhadores de forma a seduzi-los para aderirem ao trabalho e à empresa por meio de benevolências materiais e simbólicas “gentilmente oferecidas”. Araújo (2008) chama esse fenômeno de “teatro da humanização do trabalho” e cita alguns nomes que colocaram a psicologia a serviço do capital e deram início a esse pensamento paradigmático. Um deles foi Elton Mayo (1920).

Mayo, apesar de parecer sinalizar para a “humanização” do trabalho, mostrou-se temeroso à existência da solidariedade operária no ambiente das empresas, bem como à sindicalização. Araújo (2008) analisa as propostas de Mayo como um “prolongamento sofisticado, através da psicologia, do sistema taylorista, baseado na racionalização, na padronização e no controle do trabalhador, visando impedir sua autonomia, buscando neutralizar a resistência operária”. Para Mayo a cooperação era apenas uma “boa natureza” demonstrada nas relações de trabalho – seu lema era “cooperar sempre, contestar jamais”. Ele escondeu na sua abordagem funcionalista que os conflitos, naturalmente, nascem no mundo do trabalho, dentro da estrutura organizacional, porém ele os entendia como um “mal” a eliminar.

A escola das “relações humanas” proposta por Mayo foi uma adaptação da psicologia organizacional, ainda que criticada e tida como amadorística por muitos, no campo da administração. Como se verifica hoje, seu legado se aproxima de uma administração conveniente ao capital visando minimizar ou eliminar os conflitos sociais dentro das empresas. A partir dessa linha de pensamento abriu-se um caminho para o controle, mas ao mesmo tempo para o que Araújo chamou de “jogo de valorização do homem” no mundo do trabalho, por meio da gestão, com vistas a transformar a resistência dos trabalhadores em adesão à empresa. Daí expressões como “aqui somos uma família”, “vestir a camisa da organização”, “essa empresa é uma mãe”, “aqui não há trabalhador, mas colaborador”, expressas com a finalidade de cooptação dos indivíduos pela afetividade (gestão da afetividade).

A clássica “gestão estratégica” propõem uma “mobilização das energias”, forçando os membros da organização a comportarem-se bem como corpos, psiques, intelectos a serviço da cultura e do imaginário desta. (Araújo, 2008, p. 65). Mais do que isso, como diz o mesmo autor, a gestão estratégica:

³ *Mais à frente apontar-se-á um contraponto a esse entendimento por meio de autores, como Christophe Dejours, que advogam que o trabalho pode ser fonte de sofrimento, mas também de prazer e equilíbrio psíquico, a depender da mobilização subjetiva exercitada e das estratégias defensivas (in)conscientes presentes na luta cotidiana desse sujeito. “Se o trabalho pode gera o pior, como hoje, no mundo contemporâneo, ele pode, também, gerar o melhor. Isto depende de nós e de nossa capacidade de pensar as relações entre subjetividade, trabalho e ação, graças a uma renovação conceitual. (Dejours, 2004, p.34).*

Pretende que a empresa seja artificialmente uma comunidade, não apenas uma comunidade de trabalho, mas ainda de vida e de pensamento. Voltamos aqui ao engodo discursivo das relações harmoniosas entre trabalho e capital. A temática do grupo, do trabalho em equipe, aí está sempre presente.

O autor chama a atenção para a contradição do, não tão atual assim, chavão do trabalho em equipe em contraposição à ferrenha competição existente no mundo do trabalho por causa da escalada na carreira, que admite tudo, mas, sobretudo, por causa do desemprego que prende o sujeito em uma armadilha alimentada pelo medo.

A partir de 1970, com a reestruturação produtiva regada pela revolução tecnológica⁴, as transformações mundiais pavimentaram a estrada do que hoje se vivencia nas relações e processos de trabalho. A lógica capitalista atuando como um rolo compressor atingindo até mesmo em países que se pautavam em princípios igualitários e consumo consciente. Essa lógica alcança a maneira de ser das pessoas e forma uma sociedade hostil e indiferente aos seus pares. Com a corrida pela produtividade, lucro e racionalidade extrema nas relações econômicas, a chamada reestruturação produtiva, desenvolvida a partir de 1980 no Brasil, gera uma expressão perversa para a sociedade: o desemprego estrutural.

Para se compreender as relações de trabalho no século XXI é preciso compreender o não-trabalho. É esse fantasma que joga a favor de uma estrutura que faz com que indivíduos entrem no mercado de trabalho em desvantagem colossal, situação esta que talvez nunca possa ser superada enquanto o mesmo pressuposto estiver presente.

Após a Segunda-Guerra Mundial, houve uma ação que foi gradativamente alcançando todas as partes com o incentivo do chamado “estado de bem estar social”, quando o Estado associado com o capital privado disponibiliza serviços sociais e empenha-se para manter os salários em níveis suficientes (ainda que de forma indireta) para fomentar o consumo em massa e a acumulação de bens produzidos. Era o compromisso capital/trabalho (Antunes, 1995). O modelo de base era o taylorismo e fordismo.

Com início em 1973, a crise do petróleo desencadeia um agravamento maior desse modelo por causa dos lucros decrescentes, sobreprodução, arrecadação insuficiente para manter os níveis de investimentos e a consolidação das lutas de classe, que começavam a se estruturar desde a década de 1960.

A reação, decisiva para o rumo do mundo do trabalho, foi a chamada “reestruturação produtiva”, com a retirada de capital do setor produtivo, injetando-o no mercado financeiro, propiciando a especulação financeira ao invés da produção atingindo diretamente o trabalho. Apesar de o trabalho estar pautado em uma coerência avessa aos aspectos sociais e humanos, oferecia uma pseudoposição aos trabalhadores. Em conjunto com esse contexto

⁴ [...] até certo ponto, a disponibilidade de novas tecnologias constituídas como um sistema na década de 1970 foi a base fundamental para o processo de reestruturação socioeconômica dos anos 80 [...] o desenvolvimento de novas tecnologias da informação e a tentativa da antiga sociedade serviu para que ela se reaparelhasse com o uso do poder da tecnologia para servir a tecnologia do poder. Castells, M. (1999, p.98). *A Sociedade em Rede*.

surge a “revolução tecnológica” e com ela o modelo toyotista que faz desaparecer o proletariado, reduz os postos de trabalho, automatiza tarefas e altera todo o sistema das relações e processos de trabalho existentes. O trabalho vivo é trocado pelo trabalho morto (Antunes, 1995; Antunes & Silva, 2010); o trabalhador passa a ser, mais do que nunca, descartável; as tarefas ficam mais complexas; presencia-se o enfraquecimento dos sindicatos de classe (com o estabelecimento de sindicatos controlados pela própria empresa) e conseqüentemente a perda de direitos. A automação e as exigências para se tornar polivalente e multitarefa, dão contorno às expressivas mudanças e exigências na qualificação profissional. “O toyotismo apoia-se numa correlação de forças desfavoráveis aos trabalhadores”. (Antunes, 1995). O produto dessa conjuntura são as “massas sobrantes”, o “exército de reserva”, isto é, o desemprego estrutural. (Antunes & Silva, 2010).

O desemprego estrutural atinge dimensões palpáveis, mas também invisíveis quando atinge a subjetividade, a consciência e a identidade do trabalhador e, para exemplificar as concretas, quando dá seqüência à acentuação das desigualdades sociais, à perda da materialidade, da capacidade de inserção social a que os trabalhadores tinham acesso e às diversas formas de precarização, entre elas a terceirização.

1.2 O trabalho terceirizado e a reestruturação produtiva

O cenário montado pela reestruturação produtiva tem a política como patrocinadora do agora conhecido “trabalho flexível”. Isso implicou em uma adequação das leis e normas trabalhistas. Um trabalho flexível precisava da flexibilização das leis. Em outras palavras, a desregulamentação do que já estava estabelecido e conquistado. Nesse momento, as privatizações ganham força e a desestruturação do aparato estatal torna-se uma realidade. Para Andrade (2006), tratou-se de um ataque à legitimidade do Estado social.

O contexto político-econômico fez com que questões sociais, de competência do Estado, fossem entregues à iniciativa privada (mercado) para que o capital solucionasse todas as mazelas da sociedade pelo que foi criado por uma ideologia patrocinada pelo mesmo Estado em aliança com o mesmo capital. Nota-se a subordinação do político ao econômico. (Andrade, 2006). Os direitos sociais precisam, agora, ser comprados e a iniciativa privada constantemente necessita da “ajuda” do cidadão. Esse cidadão tornou-se um consumidor de direitos transformados em segmentos mercadológicos. (Andrade, 2006).

Paes de Paula (2005), no seu livro “Por uma nova gestão pública”, esclarece que a construção do pensamento neoliberal passou por várias escolas (austríaca, americana, britânica) que defenderam um Estado enxuto com basicamente três funções: manter a segurança interna e externa; garantir o cumprimento dos contratos e prestar serviços essenciais de utilidade pública. No entanto, essas “premissas não-intervencionistas” não previam a sucessão de crises que, desde 1929, renunciaram que esse pensamento deveria ser questionado e, em algumas realidades, revisto, sobretudo quando o mercado começa a ditar as normas sem um compromisso social verdadeiro.

As formas de precarização advindas do desemprego estrutural são notabilizadas pelas contratações temporárias, subcontratações, serviços *part-time* (com intuito de se pagar menos), serviços informais, aumento das jornadas trabalhista com escalas que escamoteiam princípios de saúde e exigências razoáveis para se trabalhar. E, em especial, a terceirização, que da mesma forma dos modelos gerencialistas chegou ao serviço público. “A cultura do management migrou para o governo”. (Paes de Paula, 2005, p. 57).

A terceirização, na sua faceta mais perversa, tira proveito da empregabilidade. Para manter a empregabilidade o trabalhador, que é responsabilizado por sua situação, entra no jogo do individualismo, rivalidade e competição, submetendo-se a qualquer tipo de contratação e tratamento. Na perspectiva do trabalhador, terceirização está associada à sua empregabilidade. O empregador se utiliza de um discurso pseudorresponsável para argumentar que frentes de trabalho foram abertas no mercado colocando-se, assim, como beneficiador. A precarização generalizada, típica desse tipo de contrato, fica camuflada pelos discursos politicamente corretos.

Segundo Andrade (2006) empregabilidade significa

A capacidade individual de encontrar emprego ou trabalho no mercado, pelo esforço de capacitação e de busca de competitividade pessoal. A competitividade é que está na base da empregabilidade, fazendo com que os trabalhadores se inscrevam em programas de formação profissional [...] os programas têm o efeito de manter a expectativa de trabalhar, fazer crer no esforço individual, no seu fracasso e de diminuir a busca do emprego.

Porém a empregabilidade tornou-se uma realidade, entre outras alternativas, tal qual o incentivado empreendedorismo e a formação (educação – com qualidade boa ou não) como redentores dos problemas sociais e atrasos por decisões políticas e econômicas. Sem os requisitos da cultura do mérito, a disposição/condição para competir e a pró-atividade o indivíduo torna-se um cidadão invisível para o “mercado”. Elegeu-se a meritocracia como bandeira e culpabiliza-se o trabalhador cidadão, de forma perversa e cínica, pelas mazelas sociais causados pela reestruturação produtiva e, quiçá, em última instância, pela lógica do conluio estado-capital. O trabalhador de vítima passou a ser o único responsável pelo seu fracasso.

Contudo, para Heloani e Capitão (2003) o trabalho não poderia ser “uma negatividade da vida, mas, muito pelo contrário, sua expressão, coisa que o capitalismo, em suas mais variadas versões apresentadas no decorrer da história, não permitiu que ocorresse. Eis a Esfinge que cabe ao homem contemporâneo decifrar, para não ser definitivamente devorado por ela”.

Dejours (1999) lembra da importância dos trabalhadores terceirizados evocando a questão do conhecimento tácito que os terceirizados carregam e afirma também que há meios para esvaziar as questões do trabalho e o primeiro é a terceirização. Isso porque, segundo ele

Todas as pessoas que trabalham em serviços terceirizados e em trabalhos temporários chocam-se com as dificuldades e os

enigmas do trabalho, mas não têm qualquer direito dentro da empresa. [...] As verdadeiras dificuldades do trabalho passaram a ser ignoradas, hoje, por ser impossível o que chamamos, em termos clássicos, de retorno da experiência. Aí está um modo de esvaziar as dificuldades do trabalho, que efetivamente existem e inscrevem-se na carne, no corpo e na mente de todos os terceirizados.

A terceirização tem sido apresentada em disciplinas de cursos de Administração de Empresas como um processo onde as organizações estão interessadas na redução dos custos e o foco exclusivo nas suas atividades-fins para, de acordo com seus objetivos estratégicos, alcançarem resultados satisfatórios, isto é, lucros. Este raciocínio, como se verá posteriormente, foi abraçado pelo setor público. Segundo Viana (2004), consultor do Sebrae, terceirização ou *outsourcing*, significa entregar a terceiros as atividades que não constituam a “atividade fim” de um negócio, aumentando a qualidade e reduzindo o custo operacional.

No entanto, o caráter da precarização, bem como da vitimização e exclusão, não são levados em conta em conceitos formais de terceirização, pelo fato de estarem inseridos em uma lógica onde a experiência e história dos sujeitos são sempre desprezadas. Em se tratando de serviço público, Carvalho (2010), diz

As mudanças no perfil do Estado e da sua atuação atingiram negativamente o conjunto de trabalhadores, inclusive aqueles do setor público/estatal, cujos empregos representam uma parcela relevante do núcleo duro do mercado de trabalho, sobretudo no universo dos postos de trabalho mais bem remunerados e com exigência de escolaridade elevada. Esses trabalhadores foram vitimizados pelas privatizações – que destruíram parte expressiva dos melhores empregos no núcleo; por demissões maciças, com ou sem planos de “demissão voluntária”, aposentadorias precoces em massa, sem substituição por meio de concursos públicos e, também, **pela terceirização generalizada, nas estatais remanescentes e na administração pública**, nos três níveis de governo. (grifo nosso). (Carvalho, 2010, p. 47).

Para Carvalho (2010), a terceirização está no bojo das diversas formas flexíveis de trabalho com segurança mínima no Brasil – para admitir e/ou demitir, pois além de poderem demitir sem justa causa (pagando a multa prevista), as empresas podem “adequar a utilização da força de trabalho às necessidades de produção mediante o uso de horas extras, **terceirização** e, mais recentemente, do banco de horas, não sendo, portanto, necessário alterar a forma de contratação”. (grifo nosso).

A terceirização tem se constituído em uma fonte de problemas trabalhistas, uma vez que o direito do trabalho não está suficientemente instrumentalizado para lidar com esse fenômeno. (Carvalho, 2010). Apesar de decisões jurídicas em favor da legalidade desta prática, ou seja, do capital. Carvalho (2010), ressalta que o termo “terceirização” é uma *criação* brasileira para indicar que se transfere para “um outro”, “terceiro”, uma atividade (periférica)

que vinha sendo feita pela própria empresa. Esses autores afirmam que a terceirização é a “erosão dos direitos dos trabalhadores”.

Pelo exposto, é notório que a crise do capital, a globalização e a flexibilização dos meios de trabalho e suas relações em meio ao avanço tecnológico, trazem impacto sobre a subjetividade dos profissionais, inclusive - como veremos - na área de informática.

1.3 Terceirização no serviço público: legalidade versus ética

Segundo Arthur Henrique da Silva Santos, presidente nacional da CUT (Central Única dos Trabalhadores), há um esforço, não apenas de dirigentes sindicais e assessores que trabalham com movimento sindical, mas de pesquisadores de conceituadas universidades como USP, UFSCar, UFRJ, UNICAMP entre outras, para

Retirar o falso véu de modernidade da terceirização, sem, no entanto, negar os fatores competitivos relacionados à especialização e escalas de produção e sem deixar de reconhecer os novos elementos de contradição que a terceirização traz para o mundo do trabalho. (Dau, Rodrigues & Conceição, 2009, p. 10).

Para Arthur Santos a terceirização se caracteriza por sua face perversa que é a precarização do trabalho implicando em: redução de salários e benefícios; aumento de jornadas de trabalho; geração de insegurança no emprego; quebra de solidariedade entre os trabalhadores e, não raro, preconceitos no interior da empresa e da própria classe. Como o tempo, porém, essa situação passa a assumir uma aparência de normalidade e, pior ainda – diz ele – de modernidade. (Dau *et al.*, 2009).

Apesar dessas características serem vistas com freqüência na grande maioria de contratos terceirizados, no setor público a terceirização não só atinge benefícios sociais e condições de trabalho, mas “tem sido sinônimo de menores custos, já que não há que se falar em lucro no caso do setor público [...] fala-se em aumento de produtividade e de eficiência. (Dau *et al.*, 2009).

Esta autora nos alerta que a Organização Internacional do Trabalho (OIT) vem debatendo o tema da terceirização há alguns anos, preocupada com os efeitos deletérios para os trabalhadores em termos de perda de direitos e aumento do trabalho degradante, que em alguns casos chegam a ser aviltantes. Porém, ela afirma, há uma forte resistência patronal.

A terceirização no serviço público também levanta questionamentos referentes à qualidade dos serviços prestados que não são obtidos após anos dessa experiência. O trabalhador terceirizado, de modo geral, “não cumpre suas atividades satisfeito e sabe que terceirizar é precarizar. Isso não se trata de uma retórica, mas é a lógica do capital [...] e a

lógica do trabalhador, qual é? Defender-se disso, mesmo sabendo da enorme assimetria existente entre capital e trabalho". (Dau *et al.*, 2009, p. 105).

Para Dau *et al.* (2009) a relação entre as forças de capital e trabalho só se tornaram menos perversas quando se buscar construir verdadeiramente uma sociedade que respeite os mecanismos reguladores e que defendam os pólos mais fracos e desiguais. Uma sociedade que se pretende democrática deveria ter essas premissas como fundamentais. Para ela:

No caso do setor público, em especial, o processo de terceirização assume contornos mais graves: para além precarizar os direitos do trabalhador, o que por si só é deletério, a terceirização precariza a prestação de um serviço que se pretende público, universal e de boa qualidade. (Dau *et al.*, 2009, p. 103).

A qualidade dos serviços está ligada a muitos fatores, como gestão, condições de trabalho, equipamentos, suporte à saúde e treinamento. Nos contratos de terceirização todos esses fatores são enfraquecidos. Além disso, dificilmente há investimentos em capacitação e não se fala em carreira profissional. Dau (2009), afirma que a relação de terceirização no setor público é duplamente assimétrica não há cláusulas que garantam salários e condições iguais para trabalhos de natureza igual e em uma mesma profissão. Isso torna a relação duplamente assimétrica (capital-trabalho e Estado-trabalhador) mais perversa.

Origem da terceirização no serviço público brasileiro

A origem da terceirização no setor público remonta a década de 1980 no escopo da reestruturação produtiva, anteriormente abordada. O ex-ministro Bresser Pereira contextualizou esse momento histórico em um artigo denominado Desenvolvimento Capitalista no Brasil (Ensaio sobre a crise, São Paulo, Ed. Brasiliense, 1983) da seguinte forma

O Estado entrou em crise e se transformou na principal causa da redução das taxas de crescimento econômico, da elevação das taxas de desemprego e do aumento das taxas de inflação, que, desde então, ocorreram em todo o mundo. (Pereira, 1997, p. 7).

Com esse cenário o pensamento neoliberal prevalece e em meio à globalização e o déficit público força o Estado a perder autonomia. Somou-se a esse quadro, em 1990, a adoção do paradigma gerencialista, dos modismos administrativos e substituiu-se a cultura burocrática controladora pela implementação de mecanismos de mercado (privados) no setor público. Isto significa mecanismos voltados para o controle de resultados, busca da eficácia e eficiência, maior responsabilização dos atores públicos e flexibilização dos 'recursos humanos'.

Segundo Zéu Palmeira (2008, p. 70) a prática neoliberal e o ajuste das contas públicas tornaram-se uma obsessão que se materializou por meio da redução dos gastos sociais e da utilização da política empresarial dita "flexível", bem como da terceirização e privatização. Os meios para redução dos investimentos sociais, combinados com a política de precarização das relações trabalhistas agravaram a situação econômica da população. O

Estado passou a tirar o foco do cidadão, mercadejando bens e serviços sociais para regular o processo inflacionário. Desta forma os cortes dos gastos são medidas de controle público (temendo a “sanha tributária do Estado”), mas ao mesmo tempo de patrocínio do modo de produção capitalista, visto que há um mercado preenchendo aquilo que o Estado passou a não oferecer mais.

Isso fez com que o Estado delegasse algumas atividades a terceiros na esperança teórica que a máquina administrativa funcionaria melhor e, em última instância, conteria com o corte de custos e a modernidade do modelo de terceirização contendo o déficit público. Um discurso perfeito, mas que na prática além de não ter trazido a eficácia e eficiência, só manteve o discurso envolto em uma propaganda. Na prática, o que se pretendia era a busca desenfreada pela redução dos custos, independentemente de haver precarização das relações de trabalho, redução de empregos e superexploração. (Dau *et al.* 2009).

Apesar do objetivo desta pesquisa ser a análise de sujeitos da área de informática no setor público, uma parcela dos participantes encontra-se na condição de terceirizados. Isso, por si só, já denuncia a precarização descrita pelos autores acima.

Legalidade e terceirização

Do ponto de vista de gestão, a terceirização é um recurso legal, uma modalidade de contrato que vem sendo amplamente utilizado em empresas públicas e privadas. É necessário notar que, na administração pública, em especial, deve haver o vínculo ao princípio da legalidade (Art. 37 da Constituição Federal de 1988). No âmbito federal, o marco legal disciplinador da transferência de serviços para a iniciativa privada foi regulamentado pelo Decreto-Lei nº 200/1967. A terceirização ficou pertimida a não ser para as chamada “atividades exclusivas de Estado” e aquilo que não fosse “atividade fim” como por exemplos serviços de vigilância, conservação e limpeza e outros denominados “serviços de natureza auxiliar ligados à atividade-meio”. (Dau *et al.* 2009).

Como mais um exemplo do respaldo legal da prática da terceirização do serviço público, os mesmos autores citados acima publicaram que a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – INFRAERO foi autorizada pelo Tribunal de Contas da União – TCU a adotar a terceirização mesmo em atividades compatíveis com atribuições de cargos previstos no Plano de Cargos e Salários, ao admitir a legalidade da contratação indireta de telefonistas e operadores de PABX. Segundo este Tribunal (que em outras oportunidades teve entendimentos diferentes, causando dúvidas aos trabalhadores que se encontram debaixo de contratos desse tipo), essa forma de flexibilização de contrato de trabalho ‘vai ao encontro das diretrizes que norteiam a modernização da administração pública. (Dau *et al.*, 2009, p. 118).

Esse tipo de contratação não é característica essencialmente da década de 1990 ou da época da reforma do Estado brasileiro, mas em décadas anteriores já se utilizava desse recurso para impedir o crescimento da máquina administrativa nos custo em geral, sobretudo de pessoal. **Portanto, o problema da terceirização não é legal, mas ético, simplesmente**

pelo fato de ignorar sujeitos que estão no meio jogo de forças onde o aspecto social, e até humanitário, tem menos importância a apreço que o financeiro.

Pela força do sistema e por tudo que foi exposto sobre essa temática, deixa-se uma ressalva em forma de sugestão, desafio ou proposta aos movimentos sindicais nas palavras de Antunes (1995), no livro “Adeus ao trabalho?”, para que as instituições “avancem para além de uma ação acentuadamente defensiva e com isso auxiliem na busca de um projeto mais ambicioso, que caminhe na direção da emancipação dos trabalhadores”.

Como dito, há inúmeros questionamentos quanto a real redução de custos e aumento da qualidade na terceirização. Há questões de difícil monitoramento e especificações formais, mas que podem ser avaliadas pelo cidadão que recebe o serviço destinado à coletividade. Como registrou Antunes (1995), trata-se de um modelo que nos autoriza refutar veementemente a possibilidade de garantir, simultaneamente, eficiência e equidade, mesmo que revestido da tintura social-democrata. Por isso, esses resultados deveriam ser avaliados não apenas sob a ótica técnica e legal, mas pelas expectativas dos maiores interessados: os cidadãos-usuários.

1.4 O trabalho de informática

Os participantes desta pesquisa, tanto os terceirizados como os concursados, estão inseridos especificamente em uma área técnica, que também está envolta na burocracia própria do serviço público, mas que – antes de qualquer coisa são identificados como profissionais de informática.

As instituições públicas, bem como as da iniciativa privada, se apóiam cada vez mais na informática (atualmente denominada também de TI - Tecnologia da Informação ou TIC - Tecnologia da Informação e da Comunicação), sem a qual se pode chegar ao ponto de interromper quase que a totalidade de suas atividades. Apesar da importância e dos intensos e constantes investimentos dessa área, relatos desta pesquisa sugerem que alguns profissionais de informática deixem a área por causa da baixa remuneração, pela volatilidade do conhecimento adquirido ou pela falta de reconhecimento.

Conforme Pierre Corvol (2009), e também Silveira Filho (2007) e Chanut (2009), o termo informática surgiu na França em 1962, cunhado por Philippe Dreyfus, então diretor do *Centre National de Calcul Électronique de Bull*, fazendo menção a um projeto de sua autoria denominado *Société d'Informatique Appliquée*. O termo é a junção das palavras “informação” e “automática”, em francês: *information* e *automatique*. Hoje a informática está associada a processos de automação por meio de sistemas computacionais interligados em rede, muitas vezes apoiados por inteligência artificial.

Já a palavra computador teve origem a partir das palavras “informações” e “eletrônicas”. A Academia Francesa deu a seguinte definição em 1967: “Ciência do tratamento racional, incluindo o uso de máquinas automatizadas”. Nessa perspectiva, a informação é

considerada o apoio do conhecimento no domínio científico, econômico e social. (Gouveia, 1995).

A informática nasceu na automação de processos. Do ponto de vista filosófico, surge antes mesmo das máquinas ao se verificar que o homem se acostuma com tarefas e as cumpre de forma automática – automação humana. Mas a automação, como se emprega o termo nos dias atuais, isto é, automação mecanizada ou artificial surge da necessidade de melhorar a precisão das tarefas e aumentar a produtividade (Silveira Filho, 2007).

Segundo Pinheiro (2004), “os primeiros sistemas automatizados foram concebidos na década de 1970 para aplicações especificamente industriais. Consolidada a automação industrial, o comércio foi o próximo contemplado com as tecnologias de automação”. Depois disso, veio a automação dos prédios (immótica) e das residências (domótica) onde já se tinha o hábito de levar “trabalho para casa”. Com os pequenos comércios e as atividades laborais sendo executadas nas residências, surge um novo conceito de escritório mais enxuto, porém cercado de recursos suficientes para se realizar um trabalho burocrático. É o chamado SOHO (*Small Office Home Office*). (Pinheiro, 2004).

Automação de Escritórios

A informática se capilarizou e exerceu forte influência nas organizações do trabalho de escritórios. Segundo Merlo (1999), no século XIX os trabalhadores de escritórios eram membros de uma família que mantinha um negócio próprio. Normalmente “ligados às atividades de gerência, esses trabalhadores podiam ser considerados como parte da ‘classe média’ da época”. Eram pessoas que gozavam de prestígio e a elas eram confiadas funções de cunho sigiloso. No século XX esse trabalhador deixou de ter essa ligação familiar, com alguns privilégios, o que afetou, ao longo do tempo, seu salário, passando também a estar sujeito a determinados tipos de controle nas tarefas e necessitando adaptar-se à mecanização dos processos.

Merlo (1999) esclarece que essa mecanização do trabalho de escritório iniciou-se em 1900 e que a forma da sua organização desenvolveu-se em três fases:

- a) Organização do trabalho fayolista (1935) que se caracterizou pela maximização da ordem; controle e centralização da gestão; divisão funcional das atividades; especialização por funções; ênfase na hierarquia e ainda poucos instrumentos no escritório. Nesta fase a atividade de escritório foi dominada pelos princípios da administração fayolista, isto é a intensificação da profissionalização das tarefas. (Merlo, 1999).
- b) Organização do trabalho proteiforme (1935-1973) que se caracterizou pela mudança da fase anterior, preparando a área para sair da influência do fayolismo para entrar no taylorismo. Houve a convivência das duas correntes. Enquanto Fayol embasava o trabalho de escritório em três princípios, a saber, disciplina, obediência e hierarquia (cujas raízes vêm do militarismo), Taylor enfatizava a parcelização do processo produtivo e a separação entre quem planeja (pensa) e quem executa (faz). Desta

forma, alguns elementos permaneceram, como centralização; maximização da ordem (por meio dos rendimentos físicos e intelectuais); divisão funcional; controle hierárquico (e também orçamentário); e mais recursos informáticos como equipamentos de reprodução rápida e softwares de gerenciamento. Acrescentando-se, nesta etapa, a intensificação na especialização por funções técnicas. (Merlo, 1999).

- c) Organização do trabalho neo-taylorista (1973) que se caracteriza pela descentralização de algumas funções administrativas, como contabilidade, gestão de compras (estoques) etc. o que exigiu um perfil polivalente dos trabalhadores. Introduziu-se o controle mais efetivo no tempo de trabalho e na produtividade global da atividade e controle de gestão com base no conceito de burótica. O termo burótica vem da tradução da palavra francesa *bureautique* que expressa todas as formas de automatização do trabalho de escritório, incluindo as formas automatizadas de mecanização tradicional (tratamento de texto e reprodução desses), a informática de gestão e as tecnologias de rede. Merlo (1999).

Em relação às fases baseadas no fayolismo e taylorismo, Merlo (1999) diz que “não há diferença fundamental entre as duas: elas estão determinadas, uma como a outra, pela lógica do comando; elas alimentam-se, uma como a outra, de padrões de produção e de fluxos de informação sobre o trabalho feito, a fazer ou em curso.” Para Merlo (1999) as grandes empresas brasileiras, estatais ou privadas, continuam a trabalhar baseadas na segunda fase do modelo informático apontado por Muldur (1984).

Com a necessidade do aumento de produção (e nesse bojo a velocidade, precisão, controle, quantidade) por menor custo, os cálculos e algoritmos se complexificam ao longo da história. Os escritórios das indústrias, comércio e muitas empresas burocráticas demandam automação em áreas como finanças, contabilidade, planejamento, controle de estoque (venda), gestão de pessoal (dados, prazos, locais), patrimônio, interação com fornecedores e clientes etc. nascendo, assim, os softwares multimodulares denominados ERPs (*Enterprise Resource Planning*). (Silveira Filho, 2007).

No contexto desta pesquisa, faz-se necessário diferenciar as atividades da área de informática de caráter repetitivo e cíclico, como digitação, suporte técnico, e a programação e análise de sistemas que são mais complexas e exigem outras prescrições e investimentos cognitivos, físicos e afetivos. Os sujeitos desta pesquisa realizam tarefas mais elaboradas e que demandam um grande dispêndio intelectual e psíquico.

1.5 A cultura da tecnologia no serviço público

Merlo (1999, p. 122) ao estudar o trabalho de informática de Brasildados, filial de Porto Alegre, empresa pública e de natureza industrial, dotada de caráter jurídico, criada em 1964 para prestar serviços de informática, subordinada ao então Ministério da Fazenda, revela algo que é comum nos setores de informática, de modo geral, como a insegurança de se

produzir um sistema complexo sem a certeza que irá funcionar a contento (visto que por trás de um sistema informático há milhares de linhas de código – interligadas). Fala sobre a pressão do trabalho, sobre a volatilidade do conhecimento na área de TI, mas mostra também uma faceta que pertence a todas as organizações do trabalho que são “as marcas do trabalho”. Essas marcas não são apenas as visíveis, mas também as psíquicas. Aquelas muitas vezes cicatrizam mais rápido que estas. As marcas invisíveis, tal qual os graves acidentes com repercussões físicas, podem permanecer por longos anos, senão por toda a vida.

Este autor relata que o trabalho realizado em uma empresa pública pode ser considerado como um trabalho com relações e ambientes “protegidos”, até mesmo na temperatura e ruído que são controlados. É um trabalho “que exige pouco esforço físico, mas que, apesar disso tudo, é responsável por importantes agressões à saúde, originadas pela própria maneira como ele é organizado, e que deixa suas “marcas” através do sofrimento psíquico e das modificações de conduta fora dele”. Partindo da premissa que o trabalho não atua de forma neutra na constituição do sujeito e da sua identidade, a presente pesquisa identifica seus sujeitos como pessoas que foram – como quaisquer outras – marcadas pela organização do trabalho a que estão submetidas. Isso não corrobora em nada com uma imagem generalizada que foi construída pela mídia (sobretudo televisiva) de indivíduos que não se afetam com o trabalho, que são acomodados.

Uma das características mais marcantes do serviço público é o trabalho burocrático⁵. No Brasil, os servidores públicos adquiriram fama de pessoas que pouco trabalham, pouco se esforçam e pouco se envolvem. Realidade que, se é que sempre foi verdadeira, tem se alterado de maneira gritante, sobretudo após a invasão da lógica da iniciativa privada, da pressão por transparência, da responsabilidade social, do conceito da cidadania ativa e, por que não dizer, da produtividade.

Uchida (1996) no seu trabalho sobre “Temporalidade e subjetividade no trabalho de informática”, apresentou vivências de sofrimento e defesas representativas que influenciavam sua organização do trabalho. Esse sofrimento, em parte, foi observado nas limitações, imperfeições em contraste com o desejo de se realizar um trabalho bem feito, um software “sem erro”. As limitações embora sejam do homem e da máquina afetam o sujeito que não se conforma com essa *incompetência*, seja ela humana ou eletrônica. Ainda demonstra características de narcisismo enquanto estão detrás das máquinas executando e criando programas dos quais os clientes do banco onde trabalham dependem totalmente.

⁵ O termo latino *burrus*, usado para indicar uma cor escura e triste, teria dado origem à palavra francesa *bure*, usada para designar um tipo de tecido posto sobre as escrivaninhas das repartições públicas. Daí a derivação da palavra *bureau*, primeiro para definir as mesas cobertas por este tecido e, posteriormente, para designar todo o escritório.

A um ministro do governo francês do século XVIII, Jean-Claude Marie Vincent, Seigneur de Gournay (1712-1759, economista), atribui-se a criação do termo *bureaucratie*, para se referir, num sentido bem crítico e debochado, todas as repartições públicas. Assim, “burocracia” é um termo híbrido, composto pelo francês, *bureau* (escritório) e pelo grego, *krátos* (poder ou regra), significando o exercício do poder por funcionários de escritórios. (Wikipédia)

É um trabalho que gera sobrecarga e ansiedade, principalmente diante do perfeccionismo (autocobrança) dos analistas e na incapacidade de deixar de pensar nos programas que estão sendo feitos nos horários fora do trabalho. Este autor conclui que o desejo de dominar a máquina ao mesmo tempo domina e subjuga esses profissionais. A ansiedade consiste não apenas em ver o resultado dos programas desenvolvidos, mas durante a execução quando se necessita a todo instante esperar as respostas do computador, ainda que estas venham em frações de segundos.

A imposição inegociável da tecnologia como ferramenta de trabalho

A história da informática no setor público brasileiro se confunde com a história da automação dos escritórios. Hoje, a tecnologia informática está permeando todas as áreas burocráticas dentro do serviço público. Com isso tem gerado uma dependência institucionalizada das ferramentas tecnológicas apoiadas em sistemas computacionais e conseqüentemente uma sobrecarga às pessoas que desenvolvem e mantêm tais ferramentas. Os controles da administração pública encontram-se digitalizados e armazenados em complexos sistemas de informática.

Cada vez mais as instituições prestam seus serviços, atendem o cidadão, alimentam demandas e tomam decisões apoiados na tecnologia. Há uma inteligência embutida nos sistemas de informática, mas, uma vez prontos e em funcionamento, existe outra inteligência que opera em dimensões insubstituíveis (sociais, políticas, afetivas) que precisa ser elevada acima da tecnologia, que é a pessoa indissociável da sua subjetividade.

Essa lógica de dependência é apontada por Castells (1999), como a “sociedade em rede na era da informação”. Um estado de sujeição que vai sendo invadido por mudanças de paradigmas baseados na tecnologia. As empresas, inclusive as públicas, estão inseridas nesse contexto. Porém, ao mesmo tempo em que a Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, oferece controle sobre os processos e tarefas, ela cria uma sociedade de pessoas controladas e em sujeição a esses sistemas de forma irreversível. “Nossa dependência em relação aos novos modos de fluxo informacional dá um enorme poder de controle sobre nós àqueles em posição de controlá-los”. (Castells, 1999).

Como outras áreas do serviço público brasileiro, a informática está baseada nos cinco paradigmas propostos por Castells (1999, pp. 108-109) no contexto chamado por ele de “revolução da tecnologia da informação”.

O primeiro é o da “informação como matéria prima dessa ‘nova’ sociedade”. As tecnologias agem sobre a informação e não o contrário: a informação agindo sobre a tecnologia. Isto é, a tecnologia sendo colocada com importância maior que a informação.

Ora, esse paradigma é enviesado, pois o conhecimento é que é capaz de girar o motor do desenvolvimento humano e do ponto de vista pedagógico⁶, é construído por uma série de variáveis informacionais e relacionais (sociais) e não pela tecnologia.

⁶ Freire, P. *À sombra desta mangueira*. São Paulo: Olho d'Água, 1995.

Para Paulo Freire a construção do conhecimento pelo sujeito tem por base as dimensões políticas, econômicas, sociais e culturais do espaço onde ele vive [...] e se baseia num diálogo multipolar [...] ela acontece a todo o momento no seio de mundo e envolve variáveis que vão além do cognitivo, envolvendo o sensitivo, o motor, o estético, o intuitivo e o emocional etc. O sujeito, a comunidade e o "mundo" têm um papel fundamental na construção do conhecimento individual e coletivo.

O segundo é da “penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias”, que afirma que a tecnologia é parte integrante de toda atividade humana, individual e coletiva. Para o autor, esse paradigma molda os processos da existência dos sujeitos.

O terceiro refere-se à “lógica das redes de computador, à interconectividade da informação, por meio da tecnologia”. Esse modelo topológico de redes sugere que a complexidade das interações nas empresas não só se adapta a qualquer organização como é necessária para estruturá-las.

O quarto paradigma é a “flexibilidade da tecnologia da informação”. Segundo essa premissa os processos dentro das empresas podem ser reprogramados e reaparelhados, alterando regras que ficam subordinadas à tecnologia.

Há aqui algo que lembra o narcisismo e a alta expectativa de alguns profissionais dessa área (objeto de abordagem no capítulo de discussão dos dados), quando Castells (1999, p. 109) afirma que “as redes são criadas não apenas para comunicar, mas **ganhar posições**, para melhorar a comunicação”. (grifo nosso).

Neste ponto, Castells alerta que a flexibilidade “tanto pode ser uma força libertadora como também uma tendência repressiva, se os redefinidores das regras sempre forem os poderes constituídos”.

O quinto é a crescente “convergência das tecnologias”, isto é, a integração dos recursos tecnológicos de maneira que um “converse com o outro”. O próprio computador pessoal é um exemplo desse paradigma, pois hoje um computador pessoal conectado à internet pode substituir vários equipamentos e até mesmo locais físicos destinados a determinadas funções. Um exemplo disso são estúdios de gravação que passam a perder espaço para confecções artísticas caseiras com tanta qualidade de um estúdio profissional. Os aparelhos de telefone celular também são ícones desse paradigma da integração. A função menos importante deles é prestar um serviço de comunicação telefônica. O que importa são as funcionalidades, softwares, conectividade, capacidade de armazenamento de informações etc.

Esses paradigmas criam ideias, no mínimo questionáveis. Castells (1999, p. 111) propôs que “é necessário reconhecer que a evolução biológica humana [...] impõe à humanidade a conscientização de que ferramentas e máquinas são inseparáveis da evolução da natureza humana. Castells (1999, p. 109), pontua, porém, que é essencial identificar a

lógica embutida nesses paradigmas tecnológicos para entender a interação entres seus aspectos sociais.

Outro autor que apresenta a tecnologia como uma ferramenta inovadora e solucionadora, porém como um ente onisciente e onipresente – quase acima das vontades e desejos do sujeito, é o sociólogo francês Pierre Lévy. Para ele, as novas tecnologias ajudam a circulação de um saber coletivo que se encontra em um receptáculo virtual, que produz uma inteligência coletiva, denominado ciberespaço. As mídias de comunicação, sobretudo aquelas alicerçadas à Internet, tem a capacidade de acelerar a produção de conhecimentos e processos e de multiplicar a informação como uma biblioteca virtual desterritorializada. (Lévy, 1999). Segundo Lemos (2004, p. 135) Lévy faz uma análise antropológica do espaço ao propor que o ciberespaço seria o formador de uma quarta dimensão, sendo a primeira a Terra como dimensão ligada ao cosmo; a segunda o território, que é a divisão das cidades e Estados; a terceira o mercado como uma dimensão social, incluindo a matéria prima, o trabalho e suas relações com o capital; e a quarta o ciberespaço que o espaço que interage com todas as anteriores por ser o espaço do saber coletivo, da inteligência coletiva.

Porém, Gaulejac (2007) lembra que o trabalho também ficará (ou já está) desterritorializado e ao falar sobre o “capital humano”, faz menção dessa inteligência coletiva que se forma e analisa o tema preocupado com a relação do sujeito com o mundo do trabalho, ressaltando o que segue:

Alguns sonham até com um mundo totalmente consagrado aos negócios. Assim, Pierre Lévy (2000) descreve sua sociedade ideal, na qual “todo o mundo estará constantemente ocupado em fazer business a propósito de tudo: sexualidade, matrimônio, procriação, saúde, beleza, identidade, conhecimento, relação, idéia... Não saberemos mais muito bem quando trabalharemos ou quando não trabalharemos. Estaremos constantemente ocupados em fazer business [...]”. (Gaulejac, 2007, p. 179).

Esses conceitos empolgantes sobre a interconectividade estão disseminados na sociedade e as pessoas que têm afinidade com essas temáticas tecnológicas e interativas são, muitas vezes, tomadas por um estado de euforia e sentem-se onipotentes na frente de suas máquinas regadas de energia e associações binárias (bit – Binary digiT)⁷

Isso reforça a importância da informática nas instituições públicas, mas também cria uma falsa sensação de que ela é mais importante que as pessoas. Este trabalho mostra a reivindicação de reconhecimento de pessoas da área de informática que foram formadas (do ponto acadêmico e sociológico) para acreditar que sua atividade é a mais importante, visto que

⁷ Os computadores na sua essência funcionam a partir da decodificação de códigos binários. O Bit é a menor unidade que pode ser armazenada. Os possíveis estados traduzem-se por alternativas “sim ou não”, “verdade ou falso”, “ligado ou desligado”.

Por questões de simplificação dos fenômenos binários, convencionou-se traduzir os estados binários por “1 ou 0”. Fisicamente o bit é percebido por descargas elétricas (ou ausência delas) ou polarização magnéticas, inclusive ondas magnéticas no caso de redes sem fio. Em uma placa eletrônica que se encontra em um computador a lógica matemática gira em torno dessa combinação (passando ou não passando corrente elétrica entre as vias de cobre fixadas nas placas de silício) (Silva & Carvalho, 2011); Hetem (2010).

vivemos na “era da informática” e nada funciona sem equipamento e programas e, conseqüentemente de pessoas que entendam dessa atividade. Lemos (2004, p. 261) afirma que a “tecnologia faz parte da cultura humana e não podemos pensar o aparecimento do ser humano sem a dimensão da tecnicidade”.

Para Dejours (2011f, p. 34-35) a flexibilização dos contratos de trabalho favorece a criação de formas de inserção mais instáveis. A estabilidade e a segurança no emprego começam a ceder espaço a novas relações no mercado. Segundo ele, essa “lógica de restrição de oportunidades” atinge também as condições de trabalho dos que estão trabalhando, fazendo com que direitos e precarização invadam as empresas expondo os trabalhadores ao adoecimento e acidentes. Isso também afeta a identidade e o próprio reconhecimento.

Este capítulo tratou das questões relacionadas ao trabalho precário e inseguro decorrente da terceirização. Essa situação abre espaço para a falta de reconhecimento e para desestruturar a identidade das pessoas. A terceirização obedece à lógica da indiferença e isso compromete o sentido no trabalho. Dejours (2011b, p. 376) afirma que o desconhecimento da dimensão subjetiva e identitária do sentido do trabalho repercute diretamente na saúde dos sujeitos. Notadamente na saúde mental.

Da mesma forma os pontos abordados sobre a tecnologia remetem a uma expectativa de reconhecimento pelo fato desse histórico da tecnologia que fascina, domina e se apresenta como redentora. Mas os profissionais de informática são reconhecidos por esse trabalho? Qual o sentido do trabalho de informática e como se dá a construção identitária por meio do reconhecimento no trabalho de informática?

No intuito de embasar a investigação para se chegar às essas respostas e para o alcance dos objetivos, será apresentada, no próximo capítulo, a teoria dejouriana sobre o reconhecimento, apoiada na psicodinâmica do trabalho, e alguns estudos empíricos e teóricos sobre trabalho terceirizado e trabalho informático.

Capítulo II

2. Psicodinâmica do Reconhecimento

A análise da dinâmica do reconhecimento do trabalho deve ser feita sob a ótica da triangulação existente entre trabalhador, seu engajamento na realização do trabalho e o reconhecimento da qualidade do seu trabalho. (Reicher-Brouard, 1997 in Mendes 2008a).

Este capítulo apresenta de forma sintética a teoria da psicodinâmica do trabalho, seu surgimento e proposição. Em seguida aprofunda-se na psicodinâmica do reconhecimento, explorando sua articulação com diversas dimensões do trabalho que interferem e sofrem interferência na psicodinâmica do reconhecimento, tais como cooperação, solidariedade, sentido no trabalho, expectativas e formação até a afetação da identidade, do sofrimento e da saúde mental.

A psicodinâmica do trabalho nasceu nos anos 1990 na França, proposta pelo professor doutor Christophe Dejours, um psiquiatra, psicanalista e ergonomista com inúmeros estudos sobre trabalho. Inicialmente, em suas aulas no mundo acadêmico, era responsável pela disciplina “psicopatologia do trabalho”, inaugurada nos anos 1950-1960 por autores, entre os quais destacam L. Le Guillant; C. Veil; P. Sivadon; A. Fernandez-Zoïla; e J. Bégoïn. (Dejours, 2011a, p. 60).

Essa abordagem centrava-se em identificar síndromes e doenças mentais, postulando que as vicissitudes dos que trabalham provocavam distúrbios psicopatológicos. Era uma “análise do sofrimento psíquico resultante do confronto dos homens com a organização do trabalho”, enquanto uma inquietação surgia para se fazer uma “análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho”, visto que se observava que as pessoas não eram passivas ante os constrangimentos técnico-organizacionais sendo capazes de se adaptar e protegerem-se por meio de estratégias defensivas individuais e/ou coletivas e não adoecer.

As atenções se voltaram para o sofrimento e as defesas, deixando de se focalizar nas patologias, implicando essa mudança no olhar para “aquém da doença mental descompensada”, passando “a normalidade” a ser o objeto de interesse, uma vez que ela era o enigma central na vida psíquica dos trabalhadores. As pesquisas passaram a questionar como, em sua maioria, os trabalhadores conseguiam não adoecer ante os constrangimentos deletérios da organização do trabalho. Dessa passagem do estudo da patologia para a normalidade, surge a nomenclatura “psicodinâmica do trabalho”.

Este desenvolvimento da psicopatologia do trabalho rumo à psicodinâmica do trabalho está alicerçado em uma “descoberta” essencial, que é, uma vez mais, tão somente um conhecimento da realidade das situações concretas: a relação entre a organização do trabalho e o homem não é um bloco rígido, está

em contínuo movimento. Em outros termos, a estabilidade aparente dessa relação está assentada em um equilíbrio livre e aberto à evolução e às transformações, um equilíbrio 'dinâmico', em contínuo deslocamento. (Dejours, 2011a, p. 70).

Para Dejours (2011a, pp. 65-69), a psicodinâmica do trabalho é antes de tudo uma práxis, mas também lembra que “não é apenas uma modalidade de intervenção no campo: continua sendo uma disciplina produtora de conhecimento”. E ainda ressalta se trata de uma “disciplina analítica - não especulativa - produtora de inteligibilidade sobre as condutas humanas nas situações de trabalho, suscetível de desvendar a racionalidade dos comportamentos, mesmo que estes apareçam como os mais absurdos, ilógicos ou paradoxais”. Por isso, nesta disciplina não há como dissociar a pesquisa da ação.

O objeto da disciplina é o estudo das “relações dinâmicas entre a organização do trabalho e processos de subjetivação, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento”. Sua epistemologia foi resultante do diálogo com a filosofia, a psicanálise, a sociologia e a ergonomia (Mendes, 2007, pp. 30-33).

É importante distinguir a instância trabalho da ação de trabalhar. O trabalho é uma instância maior que engloba, pelo menos, quatro dimensões: organização do trabalho (divisão e conteúdo das tarefas, normas, atividades, controles e ritmos de trabalho); cultura organizacional (bases, crenças, valores, práticas e produtos/marcas); relações socioprofissionais (modos de gestão trabalho, comunicação e interação profissional); e condições do trabalho (qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho). (Mendes, 2008a). Não se trata de emprego, uma vez que esse conceito remete para uma condição (estável ou instável) de sustento, subsistência e troca de força de trabalho produtivo por remuneração. O trabalho, como visto anteriormente, é estruturante e tem uma importância social e psicológica para o sujeito (ser humano constituído de subjetividade), tornando-se essencial para sua existência. Não apenas pelo fator da empregabilidade e sobrevivência, mas pelo aspecto psicológico, de utilidade e de autoafirmação. (Mendes, 2008b).

Em algumas ocasiões o trabalho impede o próprio trabalhar. Isto é, a organização estruturada do trabalho com suas regras e normativos limita a ação do fazer (do trabalhar), apresentando-se como uma barreira para aquele trabalhador que deseja ver sua tarefa concluída, de forma bem feita e com sentido de utilidade.

A organização do trabalho (prescrita e real)

O primeiro conceito fundamental da psicodinâmica do trabalho é a “organização do trabalho”. Como historiado por Dejours (2004-2011a), no início da transição da psicopatologia para a psicodinâmica do trabalho, a organização do trabalho era vista como um bloco rígido e irremovível. Alguns anos depois, porém, Dejours (1999, p. 168) aperfeiçoa esse entendimento e afirma que a organização do trabalho sempre supõe ajustamentos e por isso, sugere que é

necessário reinventá-la a partir da prescrição sem, contudo, desconsiderar que a organização do trabalho é um “compromisso que depende das relações sociais na empresa”.

Há uma constante re/negociação entre as partes envolvidas em uma instituição. Não apenas os operadores e chefes; os chefes e o corpo executivo e diretor, mas também os pares entre si. Desta forma, pode-se afirmar que a organização do trabalho é dinâmica e está em evolução inalterável. Dejours (1999, p. 170), alerta que é preciso uma negociação nesse ambiente com base na iniciativa e inteligência dos trabalhadores. Para ele, o “ponto capital da organização do trabalho é a qualidade da discussão entre as pessoas”. Em outros termos a organização do trabalho é, acima de tudo, social.

A organização do trabalho compreendida em duas grandes dimensões: a organização prescrita e a real. Colocando de forma mais clara, os trabalhadores estão submetidos, ao mesmo tempo, a essas duas realidades: o trabalho prescrito e o trabalho real. Em qualquer ambiente laboral essa divisão estará presente.

O prescrito é aquele estabelecido a priori. São as normas e cartilhas previstas, contendo as formas do fazer. Teoricamente, quando se seguem tais preceitos, devem-se atingir as metas fixadas. Porém, no ato da atividade laboral o trabalhador depara-se com o imprevisto, o inesperado, o inusitado, necessitando de engajamento e comprometimento para reinterpretar o prescrito. O ato de trabalhar é a própria experimentação e superação desse confronto com o prescrito e o real. É transpor essa barreira, em alguns casos, intransponível pela forma como o trabalho é posto, para conseguir dar conta do trabalho. Mas trabalho não é a simples execução de uma prescrição. Para o trabalho ser efetivo precisa contar com o engajamento da criatividade (*poiésis*) e da ação prática (*práxis*). (Dejours, 2011a, p. 82).

Surge a diferença entre “tarefa” e “atividade”, mais trabalhada na ergonomia. Segundo Dejours, (2011d, p. 155) a tarefa está ligada àquilo que o trabalhador tem que fazer de acordo com os preceitos formais da empresa, ou seja, está relacionada com o trabalho prescrito. Já a atividade é a ação efetiva que o trabalhador executa por meio do seu engajamento, do seu investimento cognitivo, do corpo e do afeto, ou seja, é o real do trabalho.

Ocorre que nem sempre o sujeito-trabalhador consegue fazer o ajuste entre essas duas dimensões (muitas vezes opostas), permanecendo esse hiato e causando sofrimento pela experiência do fracasso em contraposição ao desejo de acertar. Daí Dejours (2004) afirmar que trabalhar é a experiência de fracassar diante dessa realidade e, ainda, “o trabalho vivo é esse trabalho que consiste em desafiar o real”. (Dejours, 2009).

Para diminuir a distância entre o prescrito e o real, às vezes o trabalhador precisa transgredir a rigidez da regra, justamente para conseguir executar seu trabalho, como uma violação bem intencionada. Na perspectiva da psicodinâmica do trabalho, a transgressão é legítima quando não coloca em risco nem o trabalho, nem o trabalhador. Caso contrário não cumprirá sua função que é levar o trabalhador à satisfação e prazer de realizar a tarefa. Dessa dinâmica surge o prazer e sofrimento desse sujeito. Para a psicodinâmica “é impossível trabalhar sem incorrer em transgressão”. (Dejours, 1999a, p. 49).

Em prol do trabalho o sujeito investe seu corpo físico⁸, bem como suas singularidades afetivas e cognitivas, se valendo de técnicas, da criatividade e da inventividade, pois o sofrimento não vem apenas de maus tratos ou injustiça, mas também pelo fato de não se conseguir realizar a tarefa prescrita a contento. O sujeito-trabalhador também não sofre apenas quando não vê sentido na tarefa, mas quando não vê sentido na forma como a tarefa é executada. Muitas vezes se sente preso a regulamentos inflexíveis, normas engessadas preceitos cheios de falhas, concebidos por pessoas que têm conhecimento do “trabalho” e não do “trabalhar”. Essa concepção reforça a falsa e absurda premissa que a falha humana nunca é daquele que planeja, mas sempre daquele que executa.

Um exemplo clássico da prescrição atuando como obstaculizadora do trabalho é a chamada “operação padrão” ou “greve do zelo”, que consiste em seguir rigorosamente todos os procedimentos ordenados, procrastinando as atividades em processo. É uma prática que está protegida pela própria legislação, mas é insana para usuários, trabalhadores, instituição e, por fim, para a sociedade, visto que prejudica a todos.

Por isso, às vezes, o trabalho impede o próprio trabalhar e diante do imprevisto e das constantes modificações das situações do trabalho, surge o “real do trabalho” ou a “realidade da atividade”, quando fracasso do prescrito aparece como um desafio à experiência do “trabalhar”. (Mendes, 2008b). Dejours (1994) diz que trabalhar é vivenciar prazer e sofrimento, já que ante o ineditismo, contradições e ambivalências do/no trabalho surge o sofrimento e o sujeito se movimenta para buscar soluções e, desta forma, transformar o sofrimento em prazer. No ato de trabalhar há, necessariamente, negociações que estão presentes tanto nas relações de dominação, quanto nas tarefas (das menos elaboradas às mais complexas). Portanto, trabalhar é uma atividade social que reúne o “produzir”, o “pensar” e o “viver junto” (Mendes & Araújo, 2011).

Para Barros e Louzada (2007), “trabalhar inclui necessariamente a possibilidade de se introduzirem mudanças na realização da tarefa, múltiplas formas de criação e de iniciativas, o que distingue o trabalho prescrito, entendido como espaço em que pessoas não vivenciam escolhas entre as formas cristalizadas de trabalho historicamente construídas e o trabalho real, que é o trabalho concreto, com suas imprevisíveis variações”. Se, para tanto, o sujeito tiver que transgredir os preceitos não hesita, pois tem em mente o cumprimento das metas e a produção que lhe será cobrada.

O trabalho adaptativo e a ruptura com a normas tornam-se, muitas vezes, a regra e o trabalhador não se dá conta da utilização - eficiente/eficaz - de tais artifícios. De qualquer forma, a transgressão acontece por causa da própria norma, pois a cada nova disposição regulamentar publicada para suprir as dificuldades da organização, surgem novas contradições que atravessam essa mesma organização.

⁸ O corpo físico (na psicanálise ‘corpo erótico’) é aquele marcado e atravessado pela subjetividade. Pela história, pela cultura, pela relação com o outro.

Trabalho invisível

Quando se fala em trabalho vivo, que é aquele baseado no real do trabalho, desponta-se o conceito de trabalho visível e invisível. Há muitas atividades realizadas pelo trabalhador que fazem parte da sua inteligência prática e da sua forma particular de engajar se corpo para concretizar seu trabalho. A dificuldade de um trabalho não ser reconhecido, por exemplo, está muitas vezes em perceber que sua essência é de atividades imperceptíveis. Para uma tarefa ser entregue, várias atividades invisíveis são feitas. E, por mais simples que sejam, sua somatória redundará na incontestabilidade do trabalho diante dos olhos que o avaliam. Antes de se tornar concreto, passou por etapas invisíveis e algumas partes do mesmo trabalho permanecerão invisíveis para quem o vê de fora. Muitas vezes, quanto mais eficaz é o trabalho, mais difícil de se tornar visível.

Vale dizer neste tópico que, da mesma forma que no mundo do trabalho há atividades invisíveis, há também as injustiças invisíveis como, por exemplo, as perseguições camufladas; ou, como diz Ferreira *et al.* (2010, p. 81), a violência (in)visível institucionalizada, que se expressa pelas diferentes formas de ação humana, de natureza pluricausal como, pressões, imposições de cunho ideológico-organizacional e inadequação das condições de trabalho.

Mobilização subjetiva e estratégias defensivas

Sem a mobilização subjetiva, presente no fazer, restará o adoecimento. O real angustia, mas é por meio dele que o sujeito se conecta consigo mesmo e com os outros. Negar o real é negar o sujeito. A angústia diante do real aos poucos se transforma na mobilização que ressignifica o sofrimento e nos move para busca do prazer.

(Mendes, 2011 – prefácio do livro “Do poema nasce o poeta: criação literária, trabalho e subjetivação” de João Batista Ferreira).

Quando uma organização do trabalho não admite falhas do trabalhador e, além disso, nega a imperfeição do prescrito, está forjando um trabalhador infeliz, que caminha para o **sofrimento patogênico**. Isso ocorre quando há injustiças, assédios, exploração, dominação, servidão voluntária (quando a pessoa já está refém de determinadas situações). Para escapar do sofrimento pode levá-lo a uma experiência de tormento, o trabalhador toma a iniciativa numa resposta - em oposição - para permanecer suportando as contradições e incoerências do dia a dia do trabalho, mobilizando-se de forma criativa.

O **sofrimento criativo** é aquele que se manifesta pela indignação, pela denuncia, pela não aceitação. Ele é fundamental para manter o sujeito atuante, atento, engajado, resistindo e é a partir do sofrimento criativo que a mobilização subjetiva ganha forma. São atitudes, individuais e coletivas, que se evidenciam pela racionalização, compensação, idealização, virilidade, humor, fingimento, transgressão, silêncio, lentidão, projeção, controle,

falsidades ou, como dito, a aceleração, a negação dentre outras. Cada sujeito pode criar sua própria defesa de acordo com sua realidade laboral e com as adversidades da sua organização do trabalho.

Comumente, o sujeito-trabalhador está diante de eventos como esgotamento profissional, falta de reconhecimento e perseguição, que se combinam com sentimentos de inutilidade, desqualificação, indignidade, medo e insegurança, fazendo com que se sinta preterido, ignorado e rejeitado. A resposta a essa intrincada situação é que as pessoas naturalmente precisam de equilíbrio e lutam pela saúde e pela satisfação em suas atividades laborais. Na abordagem da psicodinâmica do trabalho, essa ação é chamada de mobilização subjetiva.

A **mobilização subjetiva** é a resistência ao sofrimento em direção ao prazer, sempre como uma tentativa e afluência incessante; é mobilizar-se para a ação. Segundo Dejours (1994), as estratégias de mediação operam por meio das defesas e da mobilização subjetiva. Nessa mobilização subjetiva surgem a “inteligência prática”; a “cooperação”, e o “espaço público de discussão”.

Na abordagem da psicodinâmica do trabalho as estratégias defensivas são modos de pensar, sentir e agir e se apresentam subdimensionadas, pelo menos, em individuais ou coletivas (quanto à abrangência); conscientes ou inconscientes (quanto à intencionalidade); rápidas ou longas (quanto à duração). Essas manobras têm como função a adaptação, a compensação e, em última instância, podem evitar o adoecimento aproximando o sujeito de estado de contentamento. Por meio da mobilização subjetiva, o trabalhador é levado a buscar a emancipação e a ressignificar o sofrimento para transformá-lo em prazer. Isso se dá com o cumprimento da tarefa de forma satisfatória resultando no reforço da identidade, reconhecimento e realização para desfrutar de saúde física/mental, ao menos de forma hipotética. A mobilização subjetiva pode alterar a própria organização do trabalho afetando a gestão, as condições de trabalho e as relações interpessoais e sociais.

A **inteligência prática** se baseia na experiência e no conhecimento adquirido pelo trabalhador. É pelo fato dele conhecer, melhor que qualquer um, o trabalho prescrito e o trabalho real. É a aprendizagem obtida na execução da tarefa, coordenando as informações e ferramentas de forma única e eficaz, dando origem ao verdadeiro *know-how* (*savoir-faire*). Sua atividade tem aspectos visíveis e invisíveis; reconhecidos e ignorados. Está relacionada a uma destreza astuciosa, à engenhosidade, que muitas vezes é inovadora diante do imprevisto ou das limitações da tarefa e do ambiente. E muitas vezes não é reconhecida. Pode surgir da intuição ou habilidade a despeito da carga de trabalho, das altas exigências e da urgência requerida.

O **espaço público de discussão** é sugerido por Dejours (1999a) como uma abertura que oportuniza as pessoas a expressarem-se livremente, de forma democrática e pública, formulando suas opiniões, ainda que eventualmente discordantes. Chamado por ele de “espaço da fala”, esse espaço foi idealizado para ser um “momento” de ajuntamento coletivo nas empresas. Na prática há muitas manifestações com grupos menores (informais), mas que -

da mesma forma - produzem o alívio da sobrecarga e germinam ideias e compartilhamentos importantes para suportar (ou melhorar) o trabalho. A comunicação é a base desse recurso e, obviamente, traz a carga individual de cada sujeito envolvido (crenças, experiências, valores). Esta prática só produzirá bons resultados se, obrigatoriamente, a relação entre aqueles que dialogam for de equidade.

A **cooperação** é constituída pela possibilidade de ação coordenada para construir um produto comum com base na confiança e na solidariedade (Mendes, 2008b). É percebida pelas relações interpessoais, pela cumplicidade e interdependência dos trabalhadores, dentro de uma unanimidade de propósitos no contexto de trabalho. A cooperação traz sinergia, conceituada como uma expressão numérica onde a soma das forças de todos é maior que a soma de cada pessoa separadamente. Em outras palavras, o desempenho do coletivo de trabalho alcança resultados superiores à soma dos desempenhos individuais. Um grupo que vive a cooperação pode esconder limitações individuais para mostrar o talento do coletivo.

Para que o trabalhador se mantenha saudável na dinâmica de prazer e sofrimento no trabalho, é necessário que veja a contrapartida de suas contribuições. Essas retribuições além de estimularem o trabalhador para a realização de uma boa tarefa, conferem sentido, reforçam a identidade e inclinam o pêndulo da balança do estado afetivo para o prazer em oposição ao sofrimento. A essa retribuição, que se mostra mais significativa quando simbólica, Dejours chama **reconhecimento**. Há uma dinâmica de funcionamento para a teoria do reconhecimento baseada na notoriedade manifesta pelos chefes e colegas.

2.1 – Reconhecimento: conceito segundo a obra de Dejours e outros autores

A seguir serão aprofundados conceitos sobre a psicodinâmica do reconhecimento propostos por Dejours.

Não há nada mais justo, em uma relação social – inclusive no trabalho – do que esperar um reconhecimento proporcional às contribuições, esforços e colaborações. No campo do trabalho o reconhecimento funciona dentro do coletivo e, na psicodinâmica do trabalho, é compreendido em dois sentidos: como “gratidão” e como “constatação”.

Quando a empresa, na expressão da sua alta hierarquia, reconhece que por mais que haja tecnologia, apoio, normas e estudos, o trabalho só é possível graças a um trabalhador que pensa, tem experiência, dedicação, engajamento e investe seu lado físico, cognitivo e afetivo, então temos o reconhecimento como constatação. Essa aceitação é bastante tímida nas empresas e diz respeito, também, à percepção que a prescrição está sujeita a erros e falhas e que, mesmo assim, o sujeito-trabalhador realiza suas atividades lidando com um contexto real – o real do trabalho. Admitir isso não é fácil para um executivo, contudo é preciso aceitar que a organização do trabalho apresenta falhas e é insuficiente.

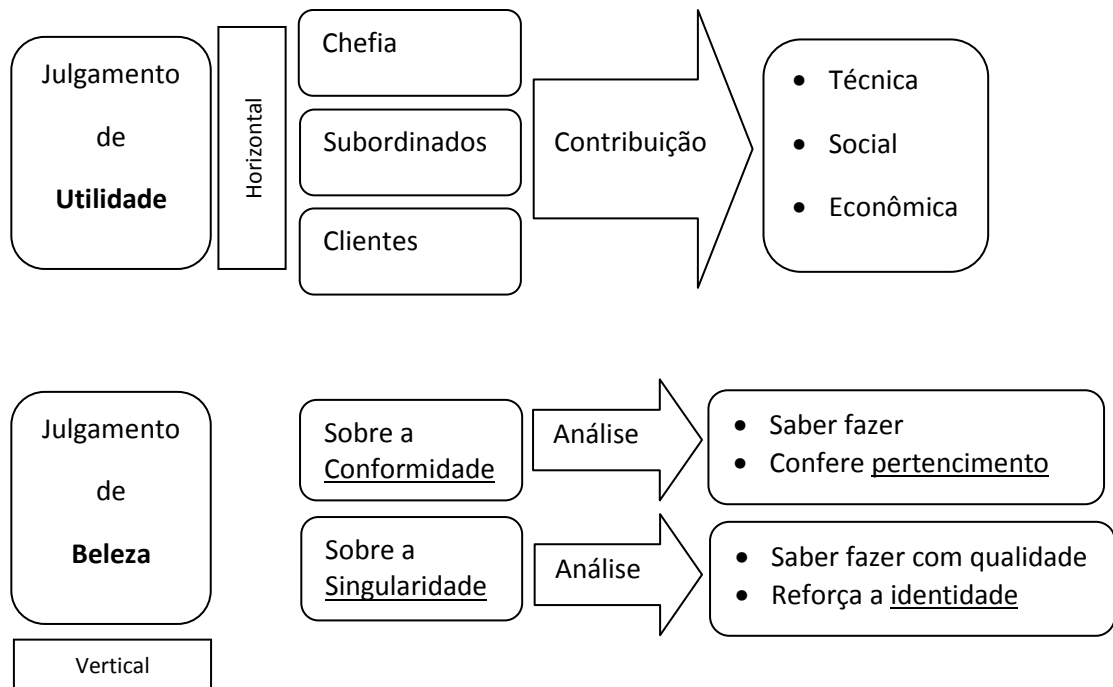
Quando a chefia, colegas ou clientes agradecem com palavras, gestos, atos, tem-se um reconhecimento no sentido de gratidão. Como a exteriorização da consideração por aquilo

que foi realizado. Essa manifestação é mais comum, mas só ocorre mediante um julgamento. (Dejours, 2011g; Dejours, 2011a). Nesse caso, o que é julgado não é a pessoa, mas o trabalho executado. O próprio sujeito busca esse reconhecimento em relação ao seu fazer e não em relação ao seu ser. (Dejours, 1999a). É um julgamento segundo sua relação com o real e que envolve, inclusive, o trabalho visível e o invisível.

Dejours (2011g) esclarece que o reconhecimento passa por julgamentos específicos, segundo uma dinâmica que está dentro da abordagem da psicodinâmica do trabalho: o **julgamento de utilidade** e o **julgamento de beleza**. O primeiro diz respeito à utilidade da contribuição técnica, social e econômica do sujeito e é proferido pela hierarquia, subordinados ou clientes (um juízo vertical). O segundo, mais severo, diz respeito à qualidade, singularidade, originalidade e distinção de uma tarefa e só pode ser proferido pelos pares, por aqueles que conhecem bem as regras de ofício e o estado da arte (um juízo horizontal). O julgamento de beleza, segundo Dejours (2010, p. 40) é expresso no léxico da beleza: “belo trabalho”, “belo jeito de fazer”, “bela obra”.

No julgamento de beleza, os membros da ‘comunidade de pertença’ é que avaliam e julgam o trabalho. Porém, às vezes, o trabalhador não reconhece a contribuição de seu colega (e a sua própria), deixando de prestar o julgamento de beleza por não ter a consciência inteligível das contribuições. Falta ao trabalhador o que Dejours (1999a, p. 175) chamou de “consciência operária”, ao falar sobre a falta de inteligibilidade por parte dos operários para falarem do que fazem. Para este autor os gestores não conhecem totalmente a “inteligência operária”, mas os próprios operários, segundo ele, é que “certamente são os únicos que conhecem a realidade do seu trabalho”. (Dejours, 1999a, p. 175).

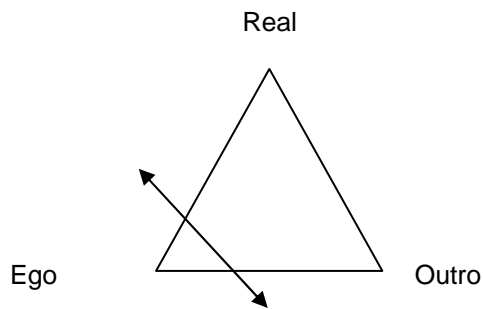
Esquema didático sobre o funcionamento da psicodinâmica do reconhecimento:



Sigaut (1990) in Dejours (2011g) propõe que o reconhecimento dos outros é indispensável e que sem ele o sujeito é condenado à solidão alienadora, o que chamou de “alienação social” exemplificando com a situação do “gênio não reconhecido”. Dejours (2011g) afirma, ainda, que há um ganho obtido no registro da construção da identidade e da realização no trabalho. Segundo ele, a identidade só pode ser conferida pelo olhar do outro. E, finalmente, conecta o que Sigaut (1990) falou sobre a solidão alienadora, esclarecendo que “sem o reconhecimento, não pode haver sentido, nem prazer, nem reapropriação em relação à alienação [...] sem o reconhecimento do outro, a economia do sofrimento é destituída de sentido”. (Sigaut, 1990 in Dejours 2011g, p. 307).

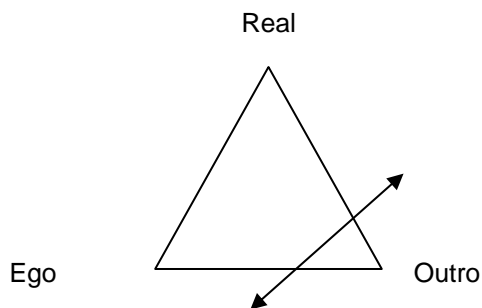
A questão do reconhecimento está estreitamente ligada à identidade, pois conforme nos diz Dejours (2011g, p. 299) toda crise psíquica tem na sua base uma crise de identidade. E esta pode remeter à alienação. Aqui reside a associação do triângulo da Psicodinâmica, proposto por Dejours (2011g, p. 88) e o triângulo da dinâmica da identidade. O problema da alienação é explicado pela movimentação articulada das forças de cada vértice: “real”, “ego” e “outro”. Sigaut (1990) in Dejours (2011g) apresenta três tipos de alienação a partir do **triângulo da dinâmica da identidade e da alienação**.

Alienação mental



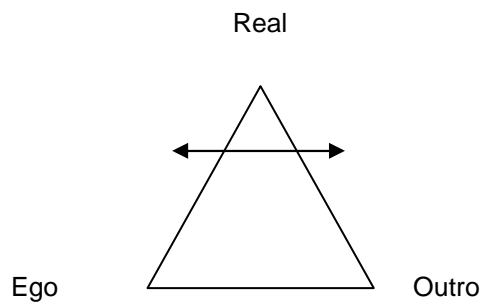
Caracterizado pelo isolamento do real e do outro, só permanecendo o ego solitário.

Alienação social



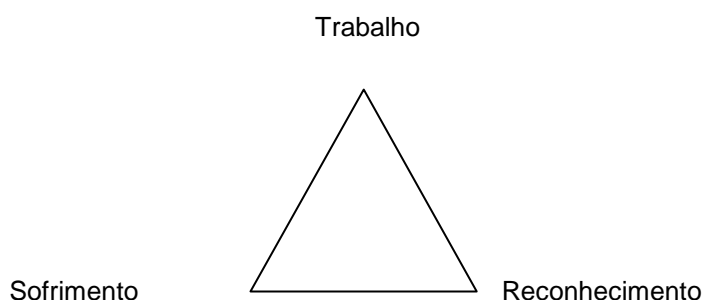
A realidade vivenciada parece ser a verdade incontestável, mesmo estando contrária às opiniões de todos. Quando os elementos do triângulo, nessa situação são substituídos pelo triângulo da psicodinâmica ocorre um isolamento em uma realidade própria, porém sem o reconhecimento do outro.

Alienação cultural



Perde-se o nexa com a realidade, imergindo-se em informações e práticas sem conferi-las com o que é efetivo. Entra-se em um ilusão coletiva.

Triângulo da Psicodinâmica



A retribuição simbólica dá sentido ao trabalho por meio do reconhecimento. O sofrimento é inerente a toda organização do trabalho e pode ser revelado pelos constrangimentos institucionalizados. Pelo reconhecimento, porém, o sofrimento pode ser transformado em prazer.

O triângulo da psicodinâmica funciona na mesma lógica do triângulo de Sigaut.

Segundo Dejours (1999b) “Para muitos o trabalho representa uma segunda chance de obter ou consolidar a identidade. [...] na falta de uma identidade bem estruturada, na qual no sintamos bem, na falta de autoestima, nós a buscamos no olhar do outro. O trabalho intervém constituindo-se numa chance de obter o olhar do outro.”

Para Mendes (2008b, p. 19), para que o trabalho tenha prazer e consiga ressignificar o sofrimento, transformando-o em realização, é necessário que o trabalhador se engaje. Porém para esse engajamento é necessário o reconhecimento. Se o trabalhador não está entusiasmado⁹ com seu trabalho não o faz com prazer. Na coerência do raciocínio daquele que trabalha antes do engajamento ocorreram alguns fatos: o trabalhador contribui, a empresa retribui (de forma material ou simbólica) reconhecendo sua realização, o trabalho se torna prazeroso e, só então, o trabalhador se engaja na ação. Não há como se entusiasmar se não há reconhecimento.

Gernet (2010) também menciona que a contribuição da teoria de Sigaut, redesenhada pela psicodinâmica do trabalho, articula uma ligação entre identidade e técnica podendo ser notadamente verificada com o reconhecimento.

Reconhecimento, cooperação e solidariedade

Para Dejours (1999a, p. 76) a cooperação não é algo que se possa prescrever, mas deve vir da vontade deliberada das pessoas. Ele aponta a cooperação como algo essencial para haver julgamento e, assim, funcionar a dinâmica do reconhecimento.

Seguindo a mesma linha de Dejours, Martins, S. R. (2008) e Rosas, M. L. M. & Castro, M. A. (2011), apontam a cooperação como fator essencial o reconhecimento, pois,

⁹ *Entusiasmo no sentido denotativo de “dedicação ardente” e “alegria”. Não no sentido grego de um estado de espírito otimista. Em = dentro; Theos = Deus. Entusiasmo = em Deus ou “arrebato extraordinário daqueles que estavam sob inspiração divina. Dicionário Aurélio (2011).*

segundo os autores, um ambiente pautado na competição/individualismo dificulta o reconhecimento entre os pares.

O julgamento, seja de utilidade ou de beleza, dá visibilidade a quem o recebe (para construir ou destruir a identidade), por isso pressupõe confiança. Essa segurança e confiabilidade só são estabelecidas por meio de um sincero esforço para uma convivência saudável. Há, por óbvio, uma maior dificuldade para se construir espaços de convivência entre chefes e subordinados, mas para que haja o julgamento de utilidade, que é hierárquico, isto é, ocorre na linha horizontal, é minimamente necessário.

Segundo Martins (2008, p. 19-20), essa confiança é fundada sobre a consciência de uma comunidade de valores, permitindo a alternância de intimidade e visibilidade. Sem isso, corre-se o risco de cada um voltar-se para si mesmo e o tecido social fica (ou pode ficar) fragmentado pela falta de cooperação, cumplicidade e pela inexistência do exercício da solidariedade. Pois, como já dito, e é sempre reiterado por Dejours (2004) trabalhar é conviver é “viver junto”. Nesse convívio, espera-se lealdade (até mesmo para que os julgamentos de utilidade e beleza sejam justos), pois “nunca se está em uma empresa unicamente para produzir: é preciso também conseguir conviver.

É necessário que, até mesmo os quebra-galhos e transgressões, utilizados de forma corriqueira e institucional, sejam visíveis e tenham confiança de todos para que não sejam citados contra quem o praticou, por causa, por exemplo, da competição. Nesse sentido, Martins (2008) lembra que a individualidade exacerbada, a competição que leva ao isolamento impedem o reconhecimento, pois gera um ambiente com falta de cooperação e sem alteridade.

Há, porém, uma relação entre quebra-galho, segredo e visibilidade que pode se tornar inconveniente para o trabalho. Quando é feito por apenas uma pessoa correndo todos os riscos sozinho. Mesmo no intuito de defender os interesses de todos, pode-se impedir que uma determinada situação seja resolvida ou superada, incentivando outros a repetirem o quebra-galho de forma acomodada.

Promessa, frustração e ação

Espera-se que o trabalhador adulto compreenda que aquilo que é idealizado não acontece no mundo do trabalho, mas que esse paraíso deve ser construído no dia a dia, nas relações sociais para se obter a gratificação esperada via mobilização. Sabendo que essa gratificação nunca corresponderá ao “paraíso idealizado”. Mendes (2008b, p. 17) afirma que “persistir na busca do paraíso, um dia experienciado pode gerar grande vivência de sofrimento”. Nesse caso a frustração de não se alcançar essa gratificação esperada pode desestruturar a identidade e o sujeito não se sentir reconhecido como esperava. Dejours (1999, p. 20), nos fala que o futuro (as expectativas) podem ao mesmo tempo alimentar esperança como decepção.

A ação que depende do trabalhador é a base para que a organização do trabalho sofra alteração gradativa e caminhe para ajustar-se o máximo possível para viabilizar o reconhecimento. Por isso, Mendes (2008b, p. 19), afirma:

O processo de reconhecimento implica uma mobilização política e a capacidade de construir e modificar a realidade do trabalho, resultado na negociação diante da multiplicidade de divergências e interesses inerentes ao trabalho. Relaciona-se diretamente ao poder do trabalhador, compreendido como a capacidade de negociar e de influir no coletivo de trabalho.

Reconhecimento e o sentido do trabalho

Mendes (2008b, p. 20) atesta que à medida que o trabalho é reconhecido publicamente, as outras pessoas se apropriam de uma imagem de um profissional realizado e reconhecido. O próprio trabalhador atribui a si mesmo essa imagem e inicia-se um processo pelo qual o trabalho adquire significado. Assim, por meio do reconhecimento a atividade profissional ganha sentido e ressonância simbólica.

O trabalho é o espaço para o sujeito agir e determinar o sentido da sua atividade, mesmo com as privações inerentes à organização do trabalho. Dependendo de como o reconhecimento é empregado, o trabalhador é levado a uma reapropriação do sentido do trabalho e para se autorealizar. Dejours (1992, p. 158) afirma que “os trabalhadores não têm sabido utilizar-se do trabalho que fazem como ‘ressonância simbólica’ na cena da angústia e do desejo” no lidar diário nas instituições e empresas. E continua dizendo que o trabalhador deveria “estudar os obstáculos que o trabalho coloca para essa ‘ressonância metafórica’ e que parece ser um elemento do poder estruturador ou desestruturador do trabalho em relação à sua economia psíquica”.

Quando as pressões do trabalho não exercem apenas efeitos deletérios, a ação utilizada para subverter tal situação recebe o nome de “reapropriação”. Para Dejours (1999, p. 96) trata-se de um processo pelo qual o sujeito não fica passivo diante das contradições do trabalho e cria formas para utilizar o trabalho para sua autorealização. O trabalhador não se assujeita nem fica refém de uma servidão voluntária. (Mendes, 2010b).

Para esse processo ser duradouro, o mesmo autor afirma que, essa subversão deve envolver uma dinâmica coletiva, ainda que possa iniciar com um sujeito utilizando-se da sua inteligência para a transformação da sua organização. Essa dinâmica, segundo Dejours, exige comprometimento com os objetivos da organização do trabalho, que é concreto, mas também simbólico¹⁰.

A partir do momento que o sujeito-trabalhador está comprometido e aliançado com sua organização pode utilizar sua sensibilidade para mudanças significativas. Daí vem o reconhecimento no sentido de “constatação” que é proferido pelos outros, testemunhando esse compromisso e dedicação, gerando confiança para com os superiores. (Dejours, 1999a). E também o reconhecimento de “gratidão” que vai estar ligado ao efetivo trabalho. Contudo, a

¹⁰ Pode-se entender o ‘simbólico’ também como aquilo que passa pelo outro. Um reconhecimento proferido pelo outro. Seja o outro institucional, pessoal ou mesmo no sentido horizontal e/ou vertical.

verificação ou julgamento é: se fez algo útil (utilidade) e com qualidade e, eventualmente, com originalidade (beleza).

A leitura que um trabalhador faz do seu trabalho, compreendendo o que está explícito e implícito e o que as mensagens passadas pela organização do trabalho querem dizer dão sentido à tarefa e mudam a forma como se percebe o trabalho. Para Dejours (1999a):

O significado do sofrimento depende da psicodinâmica do reconhecimento. Se o sofrimento é reconhecido como engenhosidade, a pessoa pode repatriá-lo para o registro da construção de sua identidade; se não é reconhecido pelos outros, se os esforços e contribuições individuais não são reconhecidos pelos outros, o sofrimento é experimentado como absurdo, torna-se sem sentido porque não pôde ser transformado, não pôde ser subvertido. Nesta situação, o sujeito é condenado à repetição, à crise de identidade, à doença. (Dejours, 1999a, p. 32).

Julgar o trabalho implica também notar o sofrimento. Uma das formas de ser perceber o sentido do sofrimento no trabalho é pelo espaço de discussão, pelo diálogo, pela palavra.

Dimensões a serem analisadas na psicodinâmica do reconhecimento

O reconhecimento reforça a identidade do sujeito em todas as suas dimensões. A identidade social, por exemplo, passa necessariamente pela identidade profissional. Por isso a análise da identidade vai perpassar toda a psicodinâmica do reconhecimento. Além disso, segundo os autores que serão citados posteriormente é necessário observar a psicodinâmica do reconhecimento nas diversas situações em que o trabalhador, como sujeito, irá se deparar no trabalho.

Da mesma forma determinadas situações como o medo de perder o emprego, violência no trabalho, assédio perseguições e até a privação ao trabalho, quando o trabalhador quer realizar sua tarefa, mas é intencionalmente impedido por razões políticas, refletem negativamente na identidade do trabalhador, desconstruindo ou destruindo sua imagem.

Mendes (2008b, p. 20), sugere que a dinâmica do reconhecimento seja analisada à luz de três dimensões: comportamental – relacionada à atuação no trabalho; de conduta – referente aos relacionamentos interpessoais no trabalho; e subjetiva – relacionada à subjetividade do trabalhador presente no ambiente de trabalho.

Abordando o reconhecimento nos campos material e simbólico, a partir dessa divisão, a autora propõe que o processo de reconhecimento passa por duas lógicas: econômica e vocacional. A lógica econômica se subdivide em ocupacional e profissional e, segundo ela, é inerente aos trabalhadores assalariados. A lógica econômica ocupacional é aquela que está vinculada à retribuição material (normalmente o salário). A lógica econômica profissional é a compensação moral esperada, expressa pelo respeito e admiração dos colegas, ser procurado por outros em assuntos de trabalho. É um reconhecimento simbólico e deontológico.

Já a lógica vocacional é aquela ligada a trabalhos voluntários onde a expectativa de reconhecimento é em relação ao desempenho da tarefa em si. Espera-se o reconhecimento pelo desprendimento, dedicação, doação. De uma certa forma, a autora abordou o que Dejours (2001) postulou sobre o reconhecimento simbólico a partir do julgamento de utilidade e estético. Isto é, aquele que é percebido e reconhecido pelos chefes e pelos colegas, analisando mais que a dedicação e o compromisso, mas a própria qualidade e a referência da atividade. Assim, as dimensões citadas acabam reforçando a própria teoria de Dejours, visto que são abarcadas por ela. Na conferência brasileira realizada em São Paulo, Dejours (1999, p. 97) lembra que antes de avaliar as condições do julgamento do trabalho “é preciso avaliar a qualidade das relações intersubjetivas nos coletivos de trabalho.”

O trabalho como ação (decisão e deliberação) possui, segundo Dejours (1999, p. 100), três racionalidades. E a avaliação ou julgamento da atividade precisa abranger todas elas, ao mesmo tempo:

Racionalidades do trabalho	
Racionalidade vinculada à produção	É a mais conhecida e mais utilizada pela gestão da organização do trabalho. Está alicerçada tão somente na eficácia e na instrumentalidade.
Racionalidade vinculada às normas e valores	É a racionalidade social. Ela é que harmoniza o ambiente de trabalho não permitindo que, muitas vezes, a violência e o desrespeito franco tomem conta das relações. A racionalidade dos valores faz com que as pessoas se tolerem e convivam, conversem e compreendam.
Racionalidade relacionada à saúde mental e/ou física	É esta dimensão que impede a destruição de forma resoluto. Sendo ela totalmente retirada o trabalho destruiria o aspecto subjetivo do trabalhador, levando-o à descompensação psíquica e à morte.

Com isso, deduz-se que o julgamento do trabalho não pode ser unicamente por critérios de eficácia, performantes e presos à produção. Uma vez considerada a racionalidade social (das normas e valores), entende-se também que a avaliação do julgamento se dá de maneira formal e informal, no dia a dia. Porque assim é o ambiente social, oscila entre formalidade e informalidade. Isso ocorre da mesma forma que no reconhecimento que pode ser proferido em espaços formais ou informais – com linguagem (in)formal, de maneira (in)formal.

Avançando a questão das racionalidades, e explicando com outras palavras, Dejours propõe que o trabalho se desenvolve em três mundos. O mundo objetivo (que é o físico, dos objetos e das coisas) cuja avaliação se dirige para a eficácia; o mundo social (das relações sociais) cuja avaliação analisa se ação foi justa ou injusta. Lembrando que os pares julgam a beleza do trabalho pelas regras e normas – o que confere respeito a quem está sendo avaliado; e o mundo subjetivo (das vivências afetivas) cuja avaliação será a autenticidade do trabalho. Este autor denomina essas avaliações de “critérios de validade da ação” e ressalta

que no trabalho podem ser contraditórias e, não raro, não são vistas de forma perfeita. (Dejours, 1999a, p. 82).

Dejours (2011g), ao apresentar o julgamento de utilidade postulou que ao se observar se uma atividade é útil ou não, o que está em consideração é a contribuição do ponto de vista social, técnico e econômico. Porém todo julgamento tem por base as regras de trabalho. Não apenas as regras de ofício, mas as regras mais gerais que permeiam o ambiente laboral. Ao falar sobre as regras de trabalho, Dejours (1999, p. 82) certifica que uma regra implica em quatro características:

Antes de tudo é uma regra **técnica**, pela qual se pode decidir o que convém fazer quanto à eficácia, à qualidade, à segurança. Ao mesmo tempo uma regra de trabalho é sempre **social** sobre o que é bom ou mau fazer para manter a convivência. Uma regra também é **ética**, ou seja, é relacionada a normas e valores. Finalmente, uma regra de trabalho é sempre uma regra **de linguagem**. Uma regra é dita, pronunciada, explicada, o que é especialmente importante quando há conflitos ou litígios. (grifo nosso).

O mesmo autor denuncia que o atual sistema de trabalho não sabe reconhecer a dimensão ética dessas regras. É uma dimensão sensível que no momento de se realizar o julgamento de beleza ou de utilidade pode ficar esquecida.

Outra forma que pode ser colocado de lado no momento de um julgamento referente ao trabalho é quanto às dimensões do trabalho prescrito e real. O fato de um colega superar o prescrito, no sentido de vitória sobre o real, pode ser alcançado com sua resistência, talento, habilidade, conhecimento, experiência ou pela singularidade com que aplicou um procedimento de forma diferenciada. O conhecimento do real pelos outros não é tão evidente, por isso é imperativo que seja considerado e discutido, caso contrário estimula-se o não-reconhecimento pela dificuldade de julgar condutas das relações reais do trabalho pelo puro desconhecimento. Não se julga o que não se conhece. Assim no julgamento de beleza, sobretudo, dois conceitos a se levar em conta são o 'real do trabalho' em oposição à 'prescrição'. (Dejours, 1999a, pp. 56-60).

Reconhecimento e saúde

O trabalho pode funcionar como um operador da saúde. A dinâmica do reconhecimento pode ser decisiva para mediar esse estado. Martins (2008) nos diz que apesar de funcionar como desestabilizador, o trabalho pode funcionar também como mediador para a saúde, aumentando a resistência às patologias psíquicas e somáticas. (Martins, 2008). Corroborando com isso e acrescentando a variável do reconhecimento nessa relação, Mendes (2008a, pp. 21-22) reforça que "o reconhecimento é central para o processo de saúde-adoecimento".

Martins (2008) esclarece a diferença entre "patologias relacionadas ao trabalho", que são manifestações onde o trabalho se configura como fator de risco adicional ou contributivo

para o adoecimento, e “doenças profissionais”, onde o trabalho é causa necessária do adoecimento.¹¹

O sofrimento antecede a doença relacionada ao trabalho. Para Dejours, Abdoucheli & Jayet (2011), o sofrimento será concedido como a vivência subjetiva intermediária entre doença mental descompensada e o conforto psíquico. Para eles “o sofrimento implicará, sobretudo, um estado de luta do sujeito contra as forças (ligadas à organização do trabalho) que o empurram em direção à doença mental”. Porém o sofrimento pode ser um gatilho para a mobilização subjetiva, quando as possibilidades de adaptação ou ajustamento da organização do trabalho estão interrompidas. (Dejours, 2011h)

Fazendo uma ligação do sofrimento como possibilidade transformadora com a questão do sentido da tarefa e da própria identidade, Gernet (2010) salienta que:

A transformação do sofrimento em prazer se torna possível pela interpretação do sentido dado à tarefa. O lugar de trabalho na construção de saúde pode assim beneficiar-se do encontro das relações entre sofrimento e prazer para perceber as construções coletivas como transformações subjetivas que são o resultado do exercício do trabalho [...] nessas circunstâncias o reconhecimento pode representar uma fonte para a saúde, se acoplada às experiências da realidade através do trabalho. (Gernet, 2010, p. 62).

O estado de saúde daquele que é desprovido de reconhecimento constitui uma vulnerabilidade na identidade com o risco de perder a integridade psíquica. Sobre isso Honneth (2003) fala sobre a ideologia do não-reconhecimento, materializada sob formas de desprezo que violentam e atingem a autoconfiança do sujeito, deixando-o sem direitos, excluído, lesionado quando ao respeito devido e humilhado. Ficando privado do sentimento de pertencimento e solidariedade. É uma ideologia que resulta em um “obstáculo no processo de expressão objetiva de si mesmo”.

A partir dos escritos de Martins (2008), vê-se que nos julgamentos efetuados na dinâmica do reconhecimento, sobretudo no julgamento de utilidade que vem da chefia, há uma desatenção (ou desinteresse) no “reconhecimento dos esforços” ou “reconhecimento do sofrimento” e das dificuldades encontradas ignorando o que se passa/passou com o sujeito. A negação desse empenho ou de um estado sofrente é causa, segundo pesquisas dessa autora, de um sofrimento que se mantém, contínuo e estabelecido. Essa realidade pode evoluir para diversas patologias. Porém, é importante enfatizar que o julgamento deve ser pelo que se *faz* e não pelo que se *é*, sendo uma avaliação profissional e não pessoal. Em outras palavras, o reconhecimento no trabalho vem mais *do fazer* do que *do ser*.

No próximo item serão apresentados os achados, teóricos e empíricos, sobre pesquisas em psicodinâmica do trabalho que enfatizam o reconhecimento. Outras pesquisas a respeito do trabalho terceirizado, na área de informática e no serviço público serão relatadas.

¹¹ Ministério da Saúde: lista de doenças relacionadas ao trabalho: Portaria 1339/GM de 18/11/1999.

2.2 – Estudos brasileiros sobre reconhecimento - com base na psicodinâmica do trabalho durante os últimos 15 anos no serviço público, com terceirizados ou profissionais de informática

Este tópico apresenta os achados relacionados aos objetos de interesse desta pesquisa, articulando nos estudos as suas variáveis.

No levantamento de literatura, observou-se que os estudos em psicodinâmica do trabalho abordam a questão do reconhecimento de forma diluída, juntamente com outros aspectos da teoria. Poucos foram realizados de forma mais específica investigando o reconhecimento como ponto transversal e de forma empírica, o que justifica a presente pesquisa. Foram pesquisados alguns estudos nas áreas de terceirização, serviço público e informática para depois dar-se ênfase, relacionando resultados e conceitos, à abordagem da psicodinâmica do trabalho.

Levantamento feito nas bases do Scielo Brasil e PePSIC, entre 1996 e 2009 encontrou 79 resultados com estudos em psicodinâmica do trabalho (Merlo e Mendes, 2009). Levantamentos complementares nas bases BVS-Psi Brasil e Scielo, compreendendo o período de 2001 a 2011, encontraram 41 estudos em psicodinâmica do trabalho. Dezenove entre 2001 a 2008 e mais vinte e dois entre 2008 a 2011.

Desses levantamentos, apenas três abordam de maneira mais específica a temática do reconhecimento, de acordo com a obra de Jouriana:

O primeiro realizado por Silva & Mendes (2006) - UnB - cujo título é: “Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e outra tradicional”. Trabalho realizado por meio de entrevistas individuais - semiestruturadas - com 10 líderes religiosos e que teve como resultado o reconhecimento no trabalho surgindo, para esse grupo, como oportunidade de constituir a identidade pessoal e social por meio do contato com os membros das congregações.

O segundo trabalho, desenvolvido por Almeida & Merlo (2008) - UFRGS - com gerentes foi: “Manda quem pode, obedece quem tem juízo: prazer e sofrimento psíquico em cargos de gerência”. Pesquisa realizada com 20 gerentes através de entrevistas coletivas – semiestruturadas. O resultado mostrou um ressentimento desses gerentes por causa do tempo dedicado ao trabalho e uma grande demanda por reconhecimento.

O terceiro trabalho, realizado por Traesel & Merlo (2009) - Psico PUCRS - foi com enfermeiros. O título é: “A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem”. Foram entrevistas coletivas com 10 enfermeiros, acrescidas de conversas informais. O resultado deste trabalho mostrou que o reconhecimento mais importante provém dos pacientes e que há, por parte dos enfermeiros, um conflito por não conseguirem atender bem seus pacientes devido à sobrecarga de trabalho.

Há também o trabalho de Costa & Merlo (2010) - UFRGS - uma pesquisa empírica que resultou na dissertação de mestrado sob o título: "Reconhecimento e vida dos guardas municipais: clínica do trabalho na atividade de segurança pública". Com base na metodologia da Clínica do Trabalho proposta por Christophe Dejours em 2007, foram feitas entrevistas coletivas e a pesquisa em quatro etapas: a demanda, a pré-pesquisa, a pesquisa (propriamente dita) e a validação. Foram entrevistados 10 guardas municipais. O resultado desta pesquisa revelou que os guardas criam possibilidades de reconhecimento a partir do valor proferido pela população e pelos colegas. E também para se perceberem reconhecido investem na manutenção da hierarquia própria do meio limitar.

Registra-se a pesquisa de Lima, S. C. C. (2011). Uma tese de doutorado cujo título é "Coletivo de trabalho e reconhecimento: uma análise psicodinâmica dos cuidadores sociais", disponível no Repositório Institucional da Universidade de Brasília. A pesquisa demonstrou que o trabalho do(a) cuidador(a) é uma atividade que se constrói na relação com o outro, e exige forte mobilização subjetiva e contínua necessidade de inventividade. Apontou-se a organização do trabalho estudada como um local marcado pela precarização, o que dificulta o reconhecimento. Há um sentimento de impotência relatado e o medo frente a essas condições de precariedade. Além disso, trata-se de um grupo que se queixa da falta de voz no trabalho. Constatou-se que a falta de reconhecimento é o maior motivo para o sofrimento e o mesmo reconhecimento (junto com o fortalecimento do coletivo de trabalho) foi apontado como o caminho para encontrar prazer no trabalho.

E o estudo de (Rosas, M. L. M. & Castro, M. A., 2011) - capítulo do livro "Subjetividade e trabalho com automação: estudo no polo industrial de Manaus" - cujo resultado apontou para uma necessidade de reconhecimento simbólico (valorização do trabalho) e financeiro (melhoria salarial). Com ênfase para o último, devido a fatores de privação no mundo social e econômico.

Durante a revisão de literatura, encontraram-se ainda outros trabalhos teóricos - artigos e capítulos de livros sobre reconhecimento. Psicodinâmica do reconhecimento (Mendes, A. M., 2008a); (Martins, S. R., 2008); (Gernet, I., 2010); E, obviamente, nos livros de Christophe Dejours (criador e propositor da teoria), entre eles: Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho, (1999) – ênfase no capítulo sobre 'sofrimento, prazer e trabalho'; A Banalização da Injustiça Social, (2000) – em especial no capítulo 'o trabalho entre sofrimento e prazer'; A Avaliação do Trabalho Submetida à Prova do Real – tópico 'repensar a avaliação'; e Christophe Dejours: da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho, 2011 (revista e ampliada) – principalmente no capítulo 'Análise psicodinâmica das situações de trabalho e sociologia da linguagem'; 'Alienação e clínica do trabalho'; e 'Addendum – da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho'.

Outra revisão bibliográfica procurou por estudos com foco na saúde mental, sofrimento e reconhecimento no trabalho, com profissionais da área de informática; no serviço público; e terceirizados. Foi feita uma busca na base de dados Scielo e Capes, entre os anos 2001 e 2012, com uma combinação das palavras-chave: "informática", "terceirização",

“terceirizado”, “saúde”; “sofrimento”; e “reconhecimento”, procurando¹² artigos, dissertações e teses com abordagens que pudessem se articular com a presente pesquisa.

Pesquisa na área de Informática

O resultado dessa pesquisa trouxe, primeiramente na área de informática, a tese de doutorado de Uchida, (1996), “Temporalidade e subjetividade no trabalho de informática”. Esta pesquisa abordou vários profissionais de informática desde os especialistas até os analistas e investigou o sofrimento, as estratégias defensivas e suas representações. Faz uma análise para reflexão e compreensão quanto ao impacto da organização do trabalho na subjetividade destes trabalhadores. Conclui que os analistas são impulsionados pelo desejo de obtenção de prazer quase infinito, mas se deparam com as limitações da própria máquina que ora dominam, ora são dominados por ela. O trabalho apresenta traços narcisistas dos analistas de sistema que, quando estão na frente da máquina, sentem-se onipotentes (inclusive comparando-se aos usuários – totalmente dependentes dos sistemas desenvolvidos por eles) e o perfeccionismo e ansiedade de caracterizam essa categoria.

Outro trabalho com profissionais de informática, foi a tese de Merlo (1999), que resultou no livro “A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho”. Pesquisa realizada com analistas de informática da Brasilados, filial de Porto Alegre, aborda em detalhes a organização do trabalho desses profissionais (bastante taylorizada), identificando de imanente ao ofício o sofrimento e patologias. Além dos analistas os digitadores também foram investigados. Nos analistas foi identificado como característica desses profissionais a aceleração, sofrimento psíquico e ‘marcas do trabalho’, que são movimentos e formas de pensar que são acompanhadas os analistas nos espaços fora do trabalho. Esses profissionais utilizando-se de estratégias defensivas como a perda da memória recente – como “ideologia defensiva”. A profissão foi escolhida após uma formação universitária e foi considerada pelos participantes como uma “profissão completa”. Foi registrada a necessidade de adaptação constante do que está prescrito nos manuais, mas com razoável espaço para criação quando diante do real – considerado um trabalho com possibilidade de sublimação. A maior parte do trabalho é realizada isoladamente e manifestou-se a necessidade de reconhecimento. A valorização do trabalho entre os pares é rara, devido à divisão do trabalho, mas o reconhecimento pelo cliente existe, embora algumas vezes essa satisfação possa mudar de uma hora para outra, caso alguma falha seja identificada (o que acontece eventualmente). Assim, conclui-se que o julgamento de beleza, realizado pela direção, pela tarefa cumprida e até pela burla necessária para dar conta dos prazos previstos, existe de forma limitada e sem qualidade. Observou-se que nas funções de criação aparecem algumas formas de agressão psíquica por causa da responsabilidade do posto e pressões própria do cargo.

Na linha do trabalho anterior, que também abordou os riscos de adoecimento na área de informática, segue o livro de Bawa (1997), “The computers user’s health handbook:

¹² O operador booleano utilizado foi “or” = “ou”.

problems, prevention and cure”, que já alertava sobre como os computadores podem ser nocivos às pessoas que o tem como ferramenta de trabalho. Este livro fala sobre as LER/DORT - Lesões por Esforço Repetitivo/Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (também citado por Merlo, 1999 – com ênfase nos digitadores), os perigos da iluminação inadequada e do eletromagnetismo (radiação emitida pelos monitores), bem como os problemas na visão (fadiga visual), os problemas ergonômicos que resultam em problemas ortopédicos por questões de postura e o próprio estresse causado pela ansiedade, pelos erros de softwares, de linha de comando, de usabilidade¹³ (em suma, as regras básicas para se construir um software “sadio”). O estudo de Uchida, (1996), citado acima, também fala dessa ansiedade em esperar as respostas, mostrando que quando é muito rápido causa indecisão no programador e quando é “lenta”, isto é, quando duram alguns segundos causa grande ansiedade. Enfim, a autora relata como o computador afeta o corpo e a mente dos usuários e profissionais desta área e conclui que deve haver um compartilhamento de responsabilidades, usuário, profissional e empregadores, para uma vigilância sobre os muitos aspectos que podem causar doenças em quem usa um computador.

No entanto, Axt (2007), apresenta uma experiência para tratamento de pessoas em sofrimento psíquico por meio da tecnologia, denominada “Informática e saúde mental: caminhos de uma oficina”. O trabalho foi desenvolvido no contexto universitário, em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. Analisou-se a participação de 30 sujeitos quanto à produção, individual e coletiva, de trabalhos realizados pela Internet. Discutiu-se do ponto de vista teórico-metodológico a viabilidade o uso de recursos informatizados como ferramentas para a habilitação psicossocial de pessoas em sofrimento psíquico, bem como a importância da criação de novas ferramentas e atividades para promoção de saúde mental. A pesquisa demonstrou essa viabilidade devido ao potencial das tecnologias e sua capacidade de convergência de mídias e colaboratividade e arranjos homem-máquina no intuito de convergirem para uma atividade comum constituinte de bem-estar.

Continuando nos resultados dos profissionais da área de informática, destaca-se o artigo de Mansano e Malacrida (2011), “A relação homem-computador: um estudo sobre o sofrimento psíquico entre analistas de sistemas”. Os resultados mostraram que a carga psíquica acumulada por estes trabalhadores (no processo de adoecimento e prazer no contexto de trabalho) aparece diante da complexidade das tarefas a serem realizadas e das diferentes solicitações de resolução de problemas que exigem processos cognitivos complexos. O artigo abordou um sofrimento velado na luta para desligar, relaxar e se desconectar da máquina enquanto há uma busca incessante por soluções em meio à sobrecarga. O sofrimento manifestado entre analistas de sistemas está relacionado à hipótese de que esses profissionais, na qualidade de sujeitos divididos entre a obediência e resistência às demandas organizacionais, acolhem as “proibições” em relação à manifestação do

¹³ *Hoje há uma área específica que acrescentou aspectos de navegabilidade, acessibilidade e ergonomia de software.*

sofrimento, reproduzindo assim a atual cultura do individualismo na gestão do trabalho. Por desenvolver uma atividade que requer grande investimento intelectual e pelo fato de o analista passar o tempo todo sentado, o desgaste físico é praticamente inadmissível. Há dificuldade em exercitar o reconhecimento tanto por parte do profissional quanto do empregador que não entende que o cansaço mental pode levar a somatizações e, conseqüentemente, ao sofrimento. Apontou-se a aceleração, a ansiedade e o chamado trabalho imaterial, presente nas atividades ligadas à informática e à comunicação, caracterizado pelo manuseio simbólico e criativo de informações. As atividades realizadas pelos analistas de sistema podem ser localizadas precisamente aí, uma vez que estão voltadas para identificação e resolução de problemas.

O artigo de Hoefel, M. G. *et al.* (1992), "Alterações cognitivas em trabalhadores de uma empresa de processamento de dados", apresenta estudo realizado com 191 trabalhadores de uma empresa federal de processamento de dados em Porto Alegre, RS, Brasil, em 1989. O objetivo foi estudar os déficits cognitivos. Foram analisadas as relações entre queixas de alteração de memória e os respectivos desempenhos em testes de avaliação cognitiva segundo três grupos de trabalhadores da área de informática. Utilizou-se um teste de rastreamento psiquiátrico para controlar esta possível variável de confusão. Existe uma alta prevalência de queixas de perda de memória (65,4%), apesar de não haver evidências significativas de problemas cognitivos. Observou-se uma associação estatisticamente significativa entre a presença ou não de queixas de memória e o desempenho no teste psiquiátrico.

Pesquisas na área de Terceirização

Dos achados correspondentes às pesquisas com terceirização enfatiza-se o trabalho de Druck e Borges (2002), "Terceirização: balanço de uma década". O estudo faz uma avaliação do processo de terceirização na Bahia a partir de 1992. Os resultados mostraram que as tendências anunciadas desde a década de 90 se confirmam. Entre eles, a alta precarização, o desemprego estrutural e a perda de direitos para com os terceirizados, mas com aparência de uma gestão gerencial e empresarial visionária alicerçada na redução de custos e na eficiência. Foi realizada pesquisa, por meio de questionário, perguntando, entre outras coisas, sobre a satisfação dos trabalhadores quanto à condição de terceirizados. Dos 358 trabalhadores – de 52 empresas – do setor químico e petroquímico 93% responderam que estavam insatisfeitos por causa da perda de direitos, benefícios e recompensas e baixos salários; 3% responderam que estavam satisfeitos e 4% não responderam. A pesquisa, por outro lado, aponta o despreparo dos funcionários terceirizados, dificuldade de assegurar a qualidade dos serviços, problemas sindicais, descontrole dos processos de trabalho, instabilidade/insegurança dos trabalhadores. Para as autoras a terceirização tem se mostrado incapaz de resolver os problemas trabalhistas elementares da sociedade e, ainda, recria velhos problemas como o desemprego e toda a perversão social advinda dele. Para elas, isso é

resultado da combinação de três grandes movimentos: reestruturação produtiva, globalização e políticas de cunho neoliberal.

Destaca-se o artigo de Figueiredo *et al.* (2007) por se tratar de pesquisa empírica com trabalhadores terceirizados da Petrobrás (sociedade de economia mista, que em muitos aspectos pode ser comparada às organizações públicas, como concurso e relações estatais)¹⁴. Este artigo analisa as correlações do uso intensivo da terceirização com as relações de trabalho nas plataformas *offshore* da Bacia de Campos (RJ). Abordou-se o intervalo que abrange os últimos 10 anos, investigando o tema de forma empírica. O referencial teórico-metodológico utilizado foi da Ergonomia da Atividade e da Psicodinâmica do Trabalho numa perspectiva ergológica. Nessa análise, os autores corroboram a tendência à precarização do trabalho terceirizado, de forma global, e as eventuais perdas no ativo de conhecimento formal e informal (patrimônio duramente acumulado) devido à fragmentação dos coletivos de trabalho, impedindo-os de se formarem com coesão. Segundo os autores o coletivo de trabalho é crucial para a confiabilidade do sistema. Para eles, a precarização do trabalho (advinda da terceirização implementada com pouco critério) contribui para esta fragmentação. Esse cenário teve como motivador a flexibilização organizacional ligadas à reestruturação produtiva do setor. Isto, segundo eles, acarreta conseqüências nefastas para a saúde e a segurança dos trabalhadores indicando que a terceirização como instrumento de gestão, não considera essas implicações sócio-econômicas e psíquicas com a devida seriedade.

Outro trabalho encontrado, com a mesma temática, foi “As pessoas já entram se sentindo menores”: impactos da terceirização na subjetividade do trabalhador. (Perissé, 2012). Dissertação de mestrado que articulou teorias críticas contemporâneas como a psicodinâmica do trabalho com a hipótese de que as variadas formas de terceirização depõem contra a saúde do trabalhador e atuam inversamente no alcance dos objetivos daqueles que se utilizam dela, tornando-se não apenas uma ameaça à responsabilidade social corporativa (pela precariedade que representam) como também para a lucratividade e a perenidade das instituições. Conclui-se que apesar de parecer uma alternativa econômica de gestão, a terceirização pode trazer consigo conseqüências pessoais e organizacionais negativas, embora de difícil mensuração.

Um terceiro estudo encontrado é dirigido para “o sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil”, título do artigo de Barros e Mendes (2003). Com base do referencial teórico-metodológico da psicodinâmica do trabalho, foram realizadas entrevistas com 20 trabalhadores, distribuídos em quatro grupos (com cinco participantes cada). Os dados foram submetidos à análise de conteúdo. Os resultados apontam que os trabalhadores encontram-se vulneráveis e inseguros diante do modelo de produção terceirizado, que negligencia seus direitos e exige alta produtividade. O sofrimento torna-se visível por meio de indicadores de mal-estar tais como desgaste físico e mental e falta de reconhecimento, que é enfrentado mediante estratégias de mediação

¹⁴ Os empregados da Petrobras são regidos pela CLT, mas o acesso aos cargos se dá por meio de concurso público, conforme o artigo 37 da Constituição.

defensivas de negação e controle. O pressuposto inicial de que o modelo de produção baseado nos princípios tayloristas e na acumulação flexível de capital, preponderante no setor da construção civil, potencializa o sofrimento no contexto de produção é, então, confirmado.

Um dos trabalhos que abordou aspectos legais considerados no contrato de terceirização foi “Terceirização e precarização do trabalho humano”. (Moraes, 2008). Faz um contraponto teórico entre o que chamou de terceirização lícita (prevista na legislação denominada Lei do Trabalho Temporário – Lei nº 6.019/74 e a terceirização ilícita (caracterizada pela ruptura do sistema trabalhista, precarização do trabalho e exclusão social) que materializa a intermediação de mão de obra com “efeitos nefastos sobre as condições de vida do trabalhador”.

Em contrapartida, e fazendo uma combinação do tema ‘terceirização’ com ‘serviço público’, tem-se os achados do estudo de Faria (2001): “Terceirização no serviço público e cooperativas de trabalho”. Esse artigo mostra que a prática de contrato de trabalho terceirizado é objeto de constantes controvérsias judiciais. Apresentando jurisprudências do TST, em 1993, que afirmam sua ilegalidade e irregularidade, bem como reconhecendo que a terceirização não forma vínculo de emprego. O autor também lembra o lado exploratório desse tipo de contrato.

Segue-se com os artigos empíricos e teóricos, transformados e capítulos de livro na obra “A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização”, de Druck e Franco (2007). Os autores estudam a terceirização em empresas de ponta, com riscos industriais relevantes para a saúde e o meio ambiente. Eles apontam as principais mudanças e permanências, desde a década de 1990 aos dias atuais. Divido em três partes os textos trazem reflexões sobre a morfologia e nova conformação da classe trabalhadora (segundo as expressões de Ricardo Antunes). Depois traz resultados de pesquisas de campo na região metropolitana de Salvador – Bahia. E por fim depoimentos e entrevistas de dirigentes sindicais de diversos setores. Conclui-se que a terceirização corrói os direitos trabalhistas e atingem os trabalhadores com um processo de ‘instabilização dos trabalhadores estáveis’.

Por fim, o estudo denominado “O gerencialismo e a ética do bem comum: a questão da motivação para o trabalho nos serviços públicos”, (Chanlat, 2002). O autor fala da captura do gerencialismo em diversas categorias do setor público para inspirar uma motivação e reconhecimento por meio do discurso da ética. Assim, O orgulho de pertencer a uma categoria que se define pelo serviço dos outros é um poderoso fator de motivação quando realmente assim vivido. Ao introduzir práticas de gestão oriundas do setor privado, os reformadores deveriam pensar duas vezes. Pois, sem o saber, eles podem afetar o que fundamenta a ação de utilidade pública no que ela tem de mais específico, a ética do interesse geral e a defesa da justiça. A administração pública enfrenta novos discursos importados do setor privado sem levar sempre em conta esses elementos que ao mesmo tempo garantem a separação das esferas, isto é, em certa medida, o pluralismo ao qual estamos todos apegados, e participam da mobilização dos empregados.

Como foi apresentado no item teórico sobre a psicodinâmica do reconhecimento, há muitos aspectos ligados ao reconhecimento no trabalho, bem como à construção da identidade

e ao significado que o trabalho assume para cada sujeito. Nas pesquisas citadas, em especial naquelas mais voltadas para o reconhecimento, notou-se capacidade do fortalecimento da identidade pelo reconhecimento. Em alguns casos um demanda por reconhecimento e a possibilidade desse reconhecimento simbólico vir dos pares, chefes e clientes. Dejours (2011g) afirma que o reconhecimento almejado é simbólico e pode vir de uma relação horizontal (hierárquica) ou vertical (dos pares, ou colegas)

Como exposto nos estudos no pólo de Manaus, ainda que haja uma necessidade de reconhecimento material (muitas vezes premente) o simbólico é que vai atuar de forma mais efetiva na construção da identidade. Dejours (2011g) e Sigaut (1990) in Dejours (2011g) exemplificam essa realidade por meio do chamado triângulo da identidade e pelo triângulo da psicodinâmica do trabalho. Há um ponto em comum que marca de forma transversal essas pesquisas: as vivências de sofrimento no trabalho.

Neste capítulo foi lançada a base teórica, segundo Dejours, para alcançar o que foi proposto, ou seja, analisar as vivências de prazer e sofrimento e a psicodinâmica do reconhecimento na organização do trabalho dos terceirizados e concursados. Bem como se exibiram pesquisas que servirão de parâmetro para comparações para esta pesquisa.

Para dar conta dessa análise e identificação dos aspectos subjetivos que envolvem o sofrimento, as defesas, a mobilização subjetiva e questões relacionadas à saúde mental, a abordagem da psicodinâmica do trabalho – como método – se mostra bastante adequada. No próximo capítulo será descrito o método utilizado para a descrição da organização do trabalho dos terceirizados e concursados da empresa pesquisada e para investigação das vivências de prazer e sofrimento e dinâmicas do reconhecimento dessas categorias.

Capítulo III

3. Método

Os trabalhadores são as pessoas mais indicadas para encontrar as soluções e oferecer sugestões para transformar a organização do trabalho Dejours (1999, p. 168).

Nesse capítulo apresentar-se-ão os dispositivos metodológicos. Ele está dividido em pré-pesquisa, pesquisa e restituição. Será relatada a forma de condução da pesquisa e as bases teóricas que inspiraram o método utilizado, uma vez que sofreu adaptações em relação às abordagens escolhidas.

A análise dos dados se deu pela interpretação das falas e classificação em três eixos, estabelecidos *a priori*, inspirados na Análise Clínica do Trabalho proposta por Mendes & Araújo (2011).

A presente pesquisa se utilizou da abordagem da Psicodinâmica do Trabalho proposta por Dejours no livro a 'Loucura do Trabalho' (1992) onde as etapas citadas podem ser vistas em sua proposição: a pré-pesquisa, a pesquisa propriamente dita e a validação. Este método prevê a realização de sessões coletivas com grupos de trabalhadores submetidos à mesma organização do trabalho.

A pesquisa qualitativa é inevitavelmente influenciada pela subjetividade do pesquisador, sua bagagem, seu olhar. As verbalizações proferidas durante o contato interpessoal no momento das entrevistas definirão, com base na teoria, a interpretação que se seguirá, considerando o engajamento da subjetividade do pesquisador, da supervisão e daqueles que o auxiliaram - coletivo de controle.

Dejours (1992), ao abordar a questão da interpretação esclarece:

Seria ilusório querer objetivar o sofrimento e o prazer, visto serem dados essencialmente subjetivos. Esses dados passam, tanto em suas descrições como na percepção, na detecção e na formulação pela subjetividade do pesquisador [...] o objetivo é dar forma ao que, para o pesquisador, em seu contato com os trabalhadores, parece surpreendente, espantoso, incompreensível, doloroso, angustiante, agressivo [...] esta posição torna possível a abertura do 'discurso' sobre o sofrimento e sobre o prazer, discurso passível de escuta e de interpretação. Os elementos postos de forma clara permitem ao pesquisador a realização desse trabalho de formulação, verbalização, expressão. (Dejours, 2001, p. 146).

Para Dejours (2011c) a palavra age mais como meio de fazer chegar à inteligibilidade o que não é ainda consciente. A linguagem verbal tem a propriedade de ser um meio vigoroso de pensar. Ou ainda "falar e ser ouvido parece ser o modo mais poderoso de pensar e,

portanto, de refletir sobre a própria experiência, desde que se esteja comprometido em uma relação dialógica, intersubjetiva, na qual se acredita que o outro esteja de fato tentando compreender”.

Para Dejours (2011c), o movimento de fala e escuta, de explicação daquilo que se passa é bastante fecundo, pois os trabalhadores passam a formular coisas que nem eles próprios tinham como claras, até que se expressam de forma discursiva a uma pessoa que traz um olhar externo e isento, nem por isso neutro por causa da sua subjetividade que está sempre associada às suas interpretações. O mesmo autor lembra: "a subjetividade do pesquisador encontra-se diretamente envolvida na técnica da pesquisa". (Dejours, 1992, p. 145).

A fala, no entanto, pode não dar nome a tudo que se passa com os sujeitos na organização do trabalho, camuflando situações e incoerências. Por isso, aquilo que é silenciado, muitas vezes deve ser objeto de atenção nesse método. Ainda assim, no decorrer das entrevistas desvelaram-se verbalizações repletas de denuncia, sofrimento, estratégias defensivas e frustrações cuja ênfase pareceu ser o desejo pelo reconhecimento.

3.1 A pré-pesquisa

Motivado pela observação da área de informática de uma instituição pública, o pesquisador foi afetado pela situação de conviverem, no dia a dia, trabalhadores terceirizados e concursados com diferenças contratuais gritantes e se dispôs a investigar os aspectos da organização do trabalho dessas categorias e como a instituição lida com as contradições e ambigüidades da terceirização no setor público. Como visto no Capítulo I, uma prática é cada vez mais comum no setor público e razão de disparidades e de uma “precarização oficializada” (ou estrutural) nas repartições públicas e da multiplicação de modalidades de contrato que afetam muito mais do que questões salariais, chegando a lesionar mentalmente as pessoas envolvidas. (Rosso, 2008).

O pesquisador procurou dois dirigentes da área, explicitando que tinha interesse em investigar as condições de trabalho dessas categorias (terceirizados e concursados), com ênfase na pesquisa sobre a psicodinâmica do reconhecimento e as vivências de prazer e sofrimento, com base na Psicodinâmica do Trabalho, em virtude de seu curso em nível de mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações em andamento na Universidade de Brasília.

Inicialmente não houve procura por parte dos servidores concursados, apesar do apoio dos diretores que enviaram e-mails aos subordinados liberando-os duas horas por semana para participarem da pesquisa. Posteriormente, foi feito um contato com o membro de uma associação da instituição em pauta que, inclusive, já havia feito uma pesquisa a respeito da satisfação desses trabalhadores cujo resultado apontou altos índices de insatisfação. Este servidor mostrou-se interessado na iniciativa e, a partir desse contato, um novo e-mail foi enviado pelo próprio presidente da associação e onze pessoas procuraram o pesquisador se voluntariando para participar das entrevistas.

Nos próprios e-mails enviados, pelos diretores e pelo presidente da associação, já havia uma breve descrição da pesquisa, seus objetivos, sua metodologia e periodicidade dos encontros. O local reservado para as entrevistas foi uma sala de aula no setor de treinamento da instituição, nas sextas-feiras, à tarde.

Foi solicitado que os participantes assinassem um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido¹⁵. No primeiro encontro houve uma explanação mais detalhada da teoria da Psicodinâmica do Trabalho (que baseia a pesquisa) e sobre o método, inclusive solicitando autorização para que as entrevistas coletivas fossem gravadas e degavadas, na íntegra, para posterior análise. Houve concordância por todos e a assinatura do termo com todo detalhamento ético-procedimental.

Após o contato com os servidores concursados, houve uma indicação para se conversar com o chefe de um setor que tinha trabalhadores terceirizados e, depois da concordância deste, o pesquisador foi conversar com um funcionário terceirizado sobre a pesquisa buscando saber se havia interesse em participar, informando que o horário de liberação para a participação na pesquisa já havia sido negociado.

Este funcionário conversou com mais cinco colegas e formou-se um grupo inicial dessa categoria para as entrevistas. O próprio funcionário que convidou não chegou a comparecer a nenhuma sessão, alegando que as tarefas não permitiam (sobrecarga), mas continuou se mostrando solícito e ajudou com informações e lembrando semanalmente os colegas das entrevistas.

Participantes

A pesquisa contou com onze servidores concursados e sete funcionários terceirizados - considerando as três sessões das entrevistas.

A participação quantitativa dos trabalhadores está informada no quadro abaixo:

CONCURSADOS	TERCEIRIZADOS
Primeira Entrevista	
4 homens 1 mulher	5 homens 0 mulher
Segunda Entrevista	
5 homens 1 mulher	4 homens 0 mulher
Terceira Entrevista	
4 homens 1 mulher	6 homens 0 mulher

¹⁵ Ver Apêndice - A

Idade média	
41,12	34,65
Tempo médio de empresa	
5,10	7,50

Considerando todos os participantes, mesmo os que não foram nas três entrevistas, a pesquisa contou com a participação de 11 servidores concursados e 7 funcionários terceirizados.

Da mesma forma, a apresentação da metodologia e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido¹⁶ foram feitas. Bem como as perguntas propostas citadas acima para desencadear as discussões.

Um registro vale ser feito e considerado como dado de pesquisa. As entrevistas estavam programadas para serem realizadas juntas, porém um dos chefes dos terceirizados que estava participando ficou sabendo e se negou a fazer as entrevistas junto com os terceirizados, alegando que isso tiraria a liberdade das conversas. Posteriormente, considerou-se melhor a separação, pelo caráter comparativo da pesquisa, pela diferença gritante da organização do trabalho e realidade das categorias. Mas também pela resistência manifesta que é sintomática.

3.2 A Pesquisa propriamente dita

Foram realizadas três sessões de 2h com cada categoria (entrevistas semiestruturadas), espaçadas por período de uma semana, em uma área de treinamento da própria instituição. Esse intervalo permite que os participantes elaborem aquilo que está sendo dito e vivenciado ou mesmo compartilhem com os colegas a condução das discussões e seus sentimentos em relação ao que está sendo abordado – e muitas vezes descoberto.

Durante a coleta formaram-se dois grupos: o coletivo de pesquisa, os participantes; e o coletivo de controle, os pesquisadores, que apoiaram o pesquisador durante o processo investigativo (Dejours, 2011a). Após a coleta dos dados as interpretações continuaram com o apoio da supervisão e do coletivo de controle. Houve, pelo menos, cinco apresentações dos resultados para esse último grupo com exaustiva discussão e riquíssimas contribuições. Além da supervisão que, de igual, modo contribuição sobremaneira nas interpretações dos dados.

De posse dos dados, esses foram sendo distribuídos nos eixos: “organização do trabalho”; “vivências de prazer e sofrimento”; e “reconhecimento”. As interpretações foram feitas e o grupo (coletivo de controle) discutiu os dados à luz do que prescreve Dejours (1992, 2011) quanto à interpretação.

¹⁶ Ver Apêndice - A

As entrevistas foram gravadas e degravadas, na íntegra, após explicação do método e da abordagem teórica. As perguntas fundamentais que foram utilizadas para, a partir delas, detalhar-se e desenvolver-se o discurso dos participantes foram propostas da seguinte forma: (1) Falem-me sobre seu trabalho. (2) Como vocês se sentem no trabalho? (3) Quais são as dificuldades encontradas no seu trabalho? (4) O que vocês fazem para resolver essas dificuldades? (5) Quais as estratégias utilizadas? (6) Como é a relação entre os setores e as pessoas dentro da instituição? (7) Como se sentem trabalhando aqui? (8) O que significa ser um concursado/terceirizados da área de informática desta instituição? (9) Vocês são valorizados/reconhecidos?

A presente pesquisa tem caráter comparativo no intuito de apresentar e demonstrar a dinâmica de reconhecimento, as vivências de prazer e sofrimento e as diferenças da organização do trabalho de ambos os grupos.

Os achados foram analisados, interpretados e encaixados nos eixos previamente definidos nos eixos descritos acima, conforme inspiração na ACT.

No decorrer das entrevistas desvelaram verbalizações repletas de denuncia, sofrimento, estratégias defensivas e frustrações cuja ênfase pareceu ser o desejo pelo reconhecimento.

Análise Clínica do Trabalho

A ênfase da pesquisa foram os eixos da ACT, apresentados abaixo.

- ✓ **Etapa I - Análise da demanda** e apresentação dos dispositivos para a prática clínica
- ✓ **Etapa II - Análise da Psicodinâmica do Trabalho:** organizar as unidades de análise a partir do registro das verbalizações.
 - **Eixo I - Organização do Trabalho:** conteúdo das tarefas; normas e controle; tempo e ritmos; relações socioprofissionais; comunicação; modos de gestão; condições de trabalho.
 - **Eixo II - Mobilização Subjetiva:** reconhecimento; inteligência prática; espaço público de discussão; cooperação;
 - **Eixo III - Sofrimento, defesas e patologias:** sofrimento criativo; sofrimento patogênico; defesas; patologias; danos físicos e psicossociais.
- ✓ **Etapa III - Análise clínica da mobilização do coletivo de trabalho:** articulação entre as duas etapas anteriores. Analisar as relações de cada etapa com os eixos constantes na etapa II.

Esses são os eixos pertencentes à Análise Clínica do Trabalho, porém esta pesquisa se inspirou nos eixos da Etapa II e estabeleceu, previamente, apenas os eixos “Organização do trabalho”, “Vivências de prazer e sofrimento” e “Psicodinâmica do reconhecimento”.

3.3 Restituição

No início da segunda e terceira sessões houve uma devolutiva com a leitura da síntese do que havia sido falado no encontro anterior, bem como a compreensão desse conteúdo, realizando-se, assim, a validação dos dados. Estando todos de acordo, seguia-se com a nova etapa da entrevista. No final foi feita a síntese todo material e aprovado pelos participantes, sempre com a oportunidade de se questionar ou alterar o que havia sido entendido.

Capítulo IV

4. Organização do trabalho e vivências de prazer e sofrimento no trabalho de informática

O acesso ao estudo da intersubjetividade se dá por meio da palavra, mais precisamente pela relação entre a palavra pertencente à demanda dos trabalhadores e à escuta dos pesquisadores [...] é por meio da palavra que o pesquisador tem acesso aos conteúdos latentes; é por meio da análise das contradições, incoerências e mecanismos de defesa expressos no discurso que é possível a verificação da dinâmica das vivências de prazer e sofrimento. (Mendes, 2007).

Neste capítulo serão apresentados os dados da pesquisa de forma comparativa entre as categorias dos terceirizados e dos concursados. Os eixos a serem abordados terão como temas gerais: “**Organização do Trabalho**” e “**Vivências de Prazer e Sofrimento**”. Cada um deles trará descrições dos eixos, verbalizações e, posteriormente, serão apresentadas as considerações interpretativas.

4.1 Organização do Trabalho

Inicialmente será abordado o resultado do eixo ‘**Organização do Trabalho**’, com ênfase no par dialético trabalho prescrito e trabalho real e, por consequência, nas tarefas e atividades de cada categoria.

Pelo caráter comparativo da pesquisa, ao longo do texto serão abordados aspectos, ora dos concursados, ora dos terceirizados, descrevendo suas diferenças e realidades.

No contexto desta pesquisa, é importante ressaltar um aspecto prescrito na relação entre os concursados e terceirizados: além dos contratos de empresas fornecedoras de softwares e hardwares, há os chamados contratos de “mão-de-obra” (reproduzindo uma expressão reducionista que remete a operários produzindo o máximo pelo menor custo possível). E todos esses contratos são fiscalizados pelos concursados. O que implica dizer que, haja o que houver, um terceirizado sempre terá como chefe um concursado.

Os servidores¹⁷ concursados são responsáveis pelo desenvolvimento de softwares solicitados dentro da instituição, bem como pelo acompanhamento dos softwares adquiridos, desde a elaboração do edital licitatório até o acompanhamento e fiscalização do suporte técnico. Mesmo que este seja prestado pela empresa vencedora, cabe a esses servidores sua

¹⁷ A designação “servidor” é utilizada para pessoas que trabalham em órgãos públicos.

fiscalização e controle sobre esses softwares. Porém a maior parte das atividades dos concursados refere-se aos programas internos e à “análise de sistemas”.

Os servidores concursados executam suas tarefas por meio de projetos que são distribuídos, com prazo de início, execução e término. No momento da pesquisa o número de projetos, em alguns casos, chegava a vinte e três por pessoa, sendo oito em paralelo. Há projetos que levam mais de dois anos para serem concluídos.

Já os funcionários¹⁸ terceirizados têm participação em diversas fases de elaboração de editais de softwares a serem adquiridos pela instituição e, após aquisição e instalação, algumas vezes, também se envolvem no acompanhamento e suporte técnico. A prescrição descreve que este serviço é exclusivo dos servidores concursados, porém – como muitas outras tarefas exclusivas – são executados pelos terceirizados.

Como o trabalho dos concursados é, predominantemente, desenvolver sistemas, eles podem demorar meses/anos para executarem uma tarefa e solucionarem o problema do usuário que precisa das ferramentas tecnológicas diante das urgências e imediatismos impostos pelo trabalho.

Enquanto uma das atividades que hoje é exclusiva dos terceirizados é prestar suporte técnico para sanar problemas pontuais (talvez menos complexos), mas que se não forem solucionados paralisam o trabalho. Além disso, realizam sua tarefa tendo um contato com as pessoas, seja indo ao local de trabalho do demandante, seja conversando com ele por telefone.

Horário de trabalho

Em relação à prescrição ligada ao horário de trabalho dos servidores concursados, foi descrito um fato comum na área de TI que são as manutenções que normalmente ocorrem nos finais de semana ou nas madrugadas. A queixa dos concursados reside na invisibilidade desse serviço e na falta de recompensa material por esta atividade.

Em dois momentos mais evidentes foi verbalizada a insatisfação dos concursados expressa e sentimentos decorrentes desse fato: “Eu ‘doei’ no ano passado 85/90 horas e os meus chefes não puderam fazer nada. Hora-extra é um conto de fadas”; “A gente já passa a semana inteira, trabalhando, acompanhando, monitorando, resolvendo problema...”.

Os terceirizados têm seu horário oficial estipulado de maneira a atenderem as demandas da instituição, assemelhando-se ao horário dos concursados com acréscimo de 30 minutos visto que a carga horária dos concursados, legalmente constituída, é de 7h30min. Além do horário oficial, os terceirizados atendem a um plantão diário até 22 horas, por meio de revezamento, apesar de não estar previsto em contrato. Há, no entanto, concessões e acordos de horário, para estudantes que precisam sair mais cedo (muitas vezes com compensação de horário).

¹⁸ A designação “funcionário” é utilizada para pessoas que trabalham na iniciativa privada. Por isso, No caso desta pesquisa ficará mais fácil compreender os relatos dos dados e a discussão observando que a palavra “servidor” será sempre empregada para se referir aos concursados e a palavra “funcionário” para se referir aos terceirizados.

Hierarquia e relações de trabalho

Mais do que na área privada, no serviço público há uma peculiaridade que é o rodízio dos chefes de tempos em tempos, tendo em vista que a cúpula das instituições é política e, em consequência, as indicações de ocupações de cargos administrativos obedecem ao mesmo tratado. E dependendo de quem esteja governando, um subordinado pode se tornar chefe do dia para noite. Todos sabem disso e agem com cautela quando o assunto é repressão hierárquica. Isso inibe um pouco as táticas de gestão tão comuns na iniciativa privada e suas técnicas de discriminação e exploração do sofrimento em prol da produtividade, mas não as eliminam completamente. Os conceitos e práticas da administração taylorista sempre estiveram presentes na esfera pública e, hoje, cada vez mais o discurso da eficiência produtivista tem invadido o setor público. Porém, mais uma vez, o ponto chave da inquietação e sofrimento dessa categoria não é a produção (ainda que esta exista) e a pressão pelo lucro, mas a falta do reconhecimento almejado.

Atendimento de demandas

Com exceção das demandas individuais, que dizem respeito aos atendimentos realizados pelos terceirizados para consertar aplicativos e equipamentos dos servidores, as demandas sobre assuntos de tecnologia chegam comumente pela chefia (concursados) que recebe a solicitação de outro setor, via chefe também. A partir da primeira solicitação, para desenvolvimento de um software, por exemplo, verifica-se a viabilidade da execução dessa tarefa. Um (ou mais) analista(s) é enviado ao setor demandante para entender e conhecer a real necessidade. Os servidores concursados fazem contato com os usuários, porém não resolvem de imediato suas exigências. Entender uma necessidade e propor sua solução não é tão simples e tão rápido.

Muitos projetos duram, pelo menos, dois anos até que os primeiros protótipos possam ser apresentados para serem testados e validados pelos usuários. Esse prazo traz desânimo para quem desenvolve e, muito mais, para quem espera pelo serviço. Um dos participantes da pesquisa relatou: “Começamos os projetos com grande empolgação, mas, após um ano, vamos nos desmotivando, ficando exaustos e frustrados. É muito demorado para se fazer um sistema e a burocracia, os trâmites muito demorados e a legislação não ajudam.”

Muitos servidores são envolvidos no processo de desenvolvimento de um software. A identificação e quantidade de informações requeridas do usuário são numerosas e enfadonhas. São informações ligadas a processos de trabalho que, não raro, podem mudar. Quando finalmente o produto é entregue, se a realidade já foi alterada quem vai entregar a solução (sistema, programa de computador) apresenta um produto escusado.

Outra situação que ocorre, por causa do longo prazo de entrega, se dá quando o analista¹⁹ que entrega a solução é outro, para quem a tarefa foi repassada, isto é, sem vínculo

¹⁹ Neste trabalho o “analista” refere-se ao concursado e o “técnico” refere-se ao terceirizado. Ainda que estes tenham formação superior.

com o usuário. Outra possibilidade habitual é disponibilizar a solução em ambiente de rede e avisar que está pronto para o teste. Desta forma o contato visual com o programador vai desaparecendo.

Um sistema de informática, dada sua complexidade, normalmente, é apresentado aos seus demandantes de forma incompleta. Seja na lógica, na aparência (*layout*) ou nos aspectos de funcionalidade, usabilidade, navegabilidade e acessibilidade. Dificilmente um sistema é entregue ao usuário acabado.

Já no atendimento prestado pelos terceirizados, como será visto no item “Atendimento de incidentes”, a solução é imediata ou, quando muito, dura até 48 horas por imposição da regra vigente.

Volatilidade e atualização do conhecimento

O prazo de validade do conhecimento de um profissional da área de informática é curto. É uma busca enlouquecedora pela atualização que se torna um ciclo sem fim. Por isso, segundo alguns participantes, há uma evasão alta na área de TI e muitos procuram outras áreas onde não seja necessária uma atualização tão constante e, conseqüentemente, estudos tão árduos. A palavra estudo, na entrevista, foi repetida e sublinhada diversas vezes: “quem não estuda, fica para trás”. No entanto, de todos que participaram da pesquisa, tanto concursados quanto terceirizados, todos declararam ter escolhido trabalhar com Tecnologia da Informação por gostarem da área, mesmo sabendo da manutenção intelectual exigida. Alguns poucos admitiram que têm pensado em mudar de área por causa dessa volatilidade do conhecimento.

Um dos pesquisados, concursados, repetiu a metáfora, que foi tida como um excelente exemplo por todos, se utilizando da luz elétrica: “Isso é tão transparente e comum que as pessoas não dão valor e não param para pensar na infraestrutura que está por trás daquele sistema elétrico para que a iluminação gerada pela lâmpada possa chegar aos ambientes. As pessoas acham que aquela *rede wireless* que está ali, surgiu assim..., do nada. As pessoas acham que é muito simples. Para nós pode ser simples, mas na verdade há muitas coisas complexas por trás.”.

Para os terceirizados, da mesma forma, a necessidade de conhecimento se traduz em estudo, pesquisa e atualização. Juridicamente analisando, o contrato prevê que uma vez por ano essa categoria tem direito a um treinamento. Porém como o treinamento não é especificado, recebem cursos que não suprem as exigências e cobranças das suas tarefas. Com isso, cada um busca seu conhecimento por conta própria, da melhor forma que pode.

Houve um comentário a esse respeito que onde os terceirizados relataram que “o último curso solicitado foi sobre os sistemas operacionais ‘Windows 2003 Server e Linux’, porém o curso oferecido foi *atendimento ao cliente*”. Um curso mais rápido e com menor custo financeiro para a empresa.

Os técnicos²⁰ têm consciência que toda área de conhecimento sofre uma espécie de depreciação do conhecimento exigido no momento da atuação. Seja pela inovação tecnológica ou pela evolução teórico-científica, seja pelas mudanças da sociedade. Mas pela natureza desta área, a informática é uma das que mais sente o impacto do avanço e velocidade com que se perde o que já se adquiriu. Em alguns casos, um conhecimento serve de base para o outro que é mais recente, mas em outros o conhecimento adquirido anteriormente é completamente descartado.

Na instituição pesquisada, o leque de conhecimento para os terceirizados deve ser muito amplo, pois é de responsabilidade desta categoria atender um amplo parque computacional distribuído em vários órgãos.

Desta forma, frequentemente, surgem chamados de incidentes em equipamentos e softwares que fogem completamente do padrão estabelecido, mas que precisam ser atendidos. Nesse momento, nunca se sabe qual conhecimento lhe será exigido.

Um dos entrevistados terceirizado afirmou: “cada dia chega com uma coisa nova. O cara vem com um telefone lá do Japão, lá da china, o telefone está todinho em chinês, aí o cara fala: destrava pra mim e põe em português. Mas eu não sei nem o que é isso. Tem que se virar e conseguir”. Não é da atribuição de um técnico da área de informática trabalhar com telefones móveis.

Registrou-se nas entrevistas que há, na instituição em voga, uma diversidade de operações e setores tal qual uma pequena cidade (analogia utilizada insistentemente por aqueles que dela fazem parte). Isso faz com que a quantidade de situações e especificidades se multiplique. Cada usuário utiliza um tipo de software que, por sua vez, exige uma configuração específica e compatível para poder funcionar – ou “rodar” como se diz na área.

Os participantes da pesquisa relataram que houve um tempo em que os terceirizados estavam vinculados a áreas específicas, o que facilitava o direcionamento do conhecimento. Sabia-se mais das necessidades e dos problemas mais comuns dos clientes. Além disso, criava-se um laço afetivo com os colegas e os atendimentos eram mais facilitados. Atualmente, porém, os atendimentos são aleatórios obrigando os técnicos a saberem tudo (essa é a exigência: saberem tudo) sobre os softwares utilizados e as necessidades de cada setor administrativo.

Por isso, o conhecimento é a marca com a qual eles mesmos se identificam. Ao se perguntar aos participantes o que representava ser um técnico de informática nesta instituição, obteve-se de forma unânime a resposta CONHECIMENTO.

Outras expressões se sucederam da seguinte forma: “Se você olha para um técnico, sabe que ele tem conhecimento. Normalmente sabe muito de uma área: rede, segurança, programação, banco de dados etc. Eu resumiria que ser um técnico significa conhecimento, capacidade e dedicação”. Essa é a identidade que eles próprios espelharam. Outros disseram:

²⁰ Terceirizados

“Muita responsabilidade, pois temos que manter os computadores dentro de um padrão e se uma auditoria pegar um software sem registro a multa pode chegar a 80 vezes o valor deste produto”.

Sobrecarga

Quanto à carga de trabalho dos concursados, pode-se dizer que entre as diversas tarefas que compõem sua obrigação prescrita estão: criar e desenvolver programas (algoritmos que se utilizam da lógica de programação, adaptados às peculiaridades das linguagens escolhidas), analisar contextos para propor soluções computacionais, acompanhar compras, elaborar/especificar editais, configurar e gerenciar redes etc. É importante lembrar que muitas dessas tarefas são compartilhadas ou repassadas aos terceirizados.

Os servidores concursados trabalham com/por projetos e o volume de trabalho é percebido pelo número de projetos que cada um participa ou está responsável. Os terceirizados trabalham por demanda, na sua maioria, mas também apoiando os concursados, e algumas vezes substituindo-os.

Um dos participantes, concursado, no momento da pesquisa respondia por oito projetos paralelamente e participava de mais quinze, além de fazer cursos impostos (ou “incentivados”) pela administração. Um participante reafirmou: “no final dos projetos as pessoas estão esgotadas e desgastadas.”; outro reforçou sua frustração com o volume de trabalho: “a gente acabou uma coisa, já tem 150 para fazer”. Outra fala revela: “foi-se buscando mais serviços para depois reivindicar melhorias. O serviço chegou e as melhorias foram deixadas de lado”.

A sobrecarga de trabalho, no caso dos terceirizados, foi mencionada como algo pontual e que não está na lista de fatos que trazem sofrimento ou comprometem a saúde física ou mental dessa categoria. Como veremos, há outras coisas que os afligem como a diferenciação acintosa no ambiente de trabalho, a discriminação e, em uma escala bem menor, o reconhecimento. Ou melhor, a falta dele.

Dois tipos de contrato de trabalho – duas formas de ingresso

Os analistas ingressam na instituição por meio de concurso público, regidos pela Lei 8.112 de 11/12/1990, o que mostra preparo cognitivo (não necessariamente preparo comportamental ou atitudinal), perseverança, resistência e uma série de outras competências, uma vez que o certame é bastante concorrido e a seleção rigorosa. Não se pode, todavia, nesses concursos atestar nada a respeito do aparelho psíquico.

Do outro lado, os terceirizados são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, Decreto-Lei 5.452 de 01/05/1943, cujos direitos e deveres estão em flagrante desvantagem (envoltos em outra lógica competitiva) ao regime dos colegas concursados que

trabalham, muitas vezes, nas mesas ao lado, em especial quanto aos riscos demissionais que praticamente não existem do lado dos concursados.

Para atender o parque computacional dessa instituição, a área de informática terceiriza funcionários para apoiarem alguns serviços ou assumirem totalmente outros. Por meio de uma licitação pública, uma empresa é escolhida dentro dos critérios legais e passa contratar profissionais para atuarem nessa área. Após vencer uma concorrência licitatória a empresa contrata pessoas para prestar serviços à instituição de acordo com as normas do edital e segundo a rotina prescrita e informada. No contrato pesquisado, aproximadamente 300 pessoas foram submetidas a uma prova elaborada e aplicada pela instituição pública em conjunto com a empresa vencedora, no intuito de cobrirem os conhecimentos necessários e se averiguarem capacidades para se trabalhar nesta instituição.

Com isso, espera-se que todos que estão trabalhando tenham competência para cumprirem as exigências do cargo. Porém, em forma de protesto ou denuncia, se ouviu relatos que demonstravam que alguns funcionários não possuem qualidades técnicas e cognitivas condizentes para o emprego. Esse fato revelou uma falta de cooperação por causa da sobrecarga de trabalho.

Um terceirizado nomeou o que segue: “Quando o cara entra assim meio cru, mas você via que tinha um conhecimento básico, a gente dava aquela força, o cara aprendia o serviço e se tornava um técnico bom. Mas de um tempo pra cá não está tendo como. Porque se a gente faz isso, o serviço acumula. Então tem que entrar gente que tenha conhecimento razoável para a gente já engrenar o cara e já começar andar com as próprias pernas.”; “já tem que entrar para agüentar a pressão”.

Quanto ao contrato em si, pode-se perceber uma faceta pungente do sistema de terceirização, uma vez que teoricamente as funções deveriam ser bem distintas, mas na prática há muitas tarefas que são compartilhadas com ambos os grupos, terceirizados e concursados.

Outra inquietação, que se exprimiu em forma de frustração, por parte dos terceirizados é quanto à insegurança ou, como se falaria no jargão público, a falta de estabilidade, ao contrário de seus colegas concursados.

Um dado digno de nota é que, de todos os terceirizados entrevistados, nenhum nunca tinha lido o contrato de trabalho. Ou seja, não conhecem as regras oficiais, as atribuições formais. Sabem de algumas cláusulas de ouvir falar. Caso houvesse um termo em descompasso com a legislação nunca saberiam.

Comunicação e Cooperação

Como dito, para desenvolver um sistema informático é preciso que muitas pessoas interajam. Principalmente aqueles que precisam conceber a solução, mas são muitos os momentos em que o desenvolvedor (programador – que pode ser concursado ou terceirizado) fica só, concentrado na frente da tela do computador e, nesse caso, o isolamento é bem vindo. Mas, de forma geral, os momentos de trabalho em grupo são intensos e a comunicação é primordial em cada etapa.

Segundo relatos, os concursados vivem em uma descende no quesito solidariedade e comunicação. Isso afeta diretamente a convivência saudável. Verbalizaram que ao entrarem na instituição compartilhavam do mesmo sentimento e alegria, mas no decorrer dos anos foram se afastando. Os motivos não foram exatamente expostos, mas por outras manifestações verbais ao longo da entrevista percebeu-se que – sem sombra de dúvida – a competição tem grande contribuição.

Para Dejours (1999, pp. 64-81) se no ambiente de trabalho é preciso haver tolerância e cumplicidade e se as pessoas acharem que os problemas dos outros não lhes dizem respeito, haverá um descomprometimento nas relações de trabalho e as responsabilidades atingem os processos de trabalho. Isso está no âmbito social e afetivo do trabalho. Para esse autor, temas como cooperação, solidariedade e convivência precisam ser observados e praticados.

A fala de um participante denuncia: “Eu não tenho amizade e relacionamento extratrabalho com nenhum colega aqui. É uma característica estranha, porque nos outros lugares onde eu passei, eu desenvolvi amizades que se perpetuaram. Tem alguma coisa nesse ambiente aqui que previne que isso aconteça...”. Outro complementa: “Eu não tive espaço e abertura para ter amizade com ninguém aqui. E o pessoal parece que, depois de um certo tempo, se fechou.”.

Nesse ponto vale lembrar o que disse Dejours (1999, p. 35):

Temos o hábito, na análise da relação do trabalho, de confinar a análise ao campo do trabalho, considerando como absolutamente separado tudo o que estiver fora do trabalho. Na verdade, não há independência entre ‘trabalho’ e ‘fora do trabalho’. Do ponto de vista psicológico, não é possível fazer uma distinção entre esses dois setores da existência.

Segundo os participantes, há uma “rixa” entre os concursados que entraram na instituição no primeiro concurso e os que foram entrando nos concursos posteriores, fruto da competitividade.

No quesito comunicação há uma deficiência apontada pelo coletivo de trabalhadores pesquisados, especialmente os concursados. Segundo eles as pessoas estão distantes física e relacionalmente. E ainda foram apontadas dificuldades de se celebrar ajustes e acordos. Nas palavras de um servidor: “na negociação para a conclusão do trabalho há um desgaste no diálogo com as áreas. Temos que aprender a nos comunicar, internamente e externamente. A gente não sabe ouvir a resposta de quem recebeu o produto. Não se consegue conversar internamente. O problema da comunicação está crítico”.

Os terceirizados também experimentam problemas de comunicação e cooperação, derivados da competição e rixas com pessoas de outros setores.

Um exemplo de cooperação exercida pelos terceirizados ocorre eles perdem um pouco mais de tempo instruindo didaticamente os usuários, quase que dando “aulas”, para que não precisem voltar novamente. Essa não é exatamente a função deles, já que há um setor

específico para isso, mas é uma das formas encontradas para diminuir chamados de incidências simples e colaborar com o coletivo.

Outra caracterização da cooperação é vista nos atendimentos remotos quando um técnico telefona para o outro para se ajudarem mutuamente, pois há técnicos mais especializados que outros, devido o período em que os atendimentos eram setorizados e os terceirizados eram responsáveis por áreas específicas.

Já é algo institucional que os terceirizados se ajudem durante os atendimentos, pois sempre há um técnico que sabe mais de uma área (ou software) que outro e essas competências individuais são conhecidas (e reconhecidas) entre eles. Quando um técnico está no 'campo' atendendo e se depara com um problema já sabe exatamente quem poderá ajudá-lo. É um escape com o qual ele pode contar. Nesse caso, um telefonema geralmente resolve o problema. Na pior das hipóteses, posterga a solução por alguns minutos ou, no máximo, poucas horas. Quando essa ajuda não é dada por telefone é comum que um técnico acompanhe o colega até o local do atendimento para auxiliá-lo na sua tarefa.

Alguns problemas necessitam da ajuda de outros setores, o que já extrapola o coletivo da categoria dos terceirizados. Contudo, os prazos a que estão submetidos para concluir um atendimento e resolverem o problema demandado são válidos apenas para os técnicos. Os problemas que precisam de ajuda de outros setores não encontram prioridade e boa vontade para serem resolvidos com a urgência que se requer. O que é urgente para um setor pode não ser para outro. Com isso, instaura-se a primeira rixa verbalizada pelos terceirizados. A segunda reside num confronto com pessoas mais próximas. Outro grupo de terceirizados que presta o atendimento de 1º nível. Colegas que recebem telefonemas com queixas de usuários e tentam resolvê-las por telefone. Caso não consigam resolver o incidente em cinco minutos, devem repassar o problema a esse outro grupo de terceirizados - participantes da pesquisa – que fazem, então o atendimento de 2º nível.

Essa norma é considerada injusta pelos pesquisados porque, segundo eles, não há esforço do atendimento de 1º nível, uma vez que se sabe que haverá outro grupo com mais tempo para a resolução do problema. No entanto, estatisticamente falando, o atendimento de 1º nível, que é feito exclusivamente por telefone, contabiliza qualquer telefonema, ainda que seja para se obter uma simples informação. Ao se confeccionarem relatórios tem-se a impressão que trabalham mais que o pessoal do 2º nível. O que, segundo eles, não corresponde à verdade.

Para se compreender melhor a questão da cooperação e conflitos dos terceirizados é necessário se aprofundar na tarefa do atendimento que é feito para socorrer os usuários nos chamados "incidentes".

Atendimento de incidentes

Quando um usuário tem algum problema liga para uma central telefônica que, pela regra prescrita, tem até 5 minutos para solucionar o problema – atendimento de 1º nível. Caso

não consiga, repassa o atendimento a outra equipe que dará continuidade ao chamado – atendimento de 2º nível (2ª instância).

No atendimento de 2º nível, o supervisor aguarda que cinco chamados²¹ sejam acumulados e repassa-os ao técnico que sairá a campo para efetuar os atendimentos ou, dependendo do caso, poderá atendê-los remotamente – por intermédio de um software denominado que é capaz de dar acesso à máquina do usuário e assisti-lo a distância. No atendimento remoto o contato inicial é feito por telefone. Neste momento é solicitado ao usuário autorização para acessar sua máquina remotamente para tentar resolver o incidente. Por meio de um localizador IP (*Internet Protocol*) e pelo “nome” da máquina, o técnico faz a tentativa para acessar o computador que está com o problema. Caso concorde, o atendido deverá confirmar clicando em um botão que aparece na sua tela. O usuário pode rejeitar o atendimento por entender que aquele não é o melhor momento ou por já ter conseguido resolver o problema por outros meios como, por exemplo, a ajuda de outro colega.

A prescrição que rege os atendimentos nesta instituição está baseada na tabela abaixo:

Suporte técnico aos usuários		
Acordo Geral de Serviço no caso de incidentes		
O atendimento de 2ª instância tem cinco prioridades		
Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Encerramento
1	Imediato	2h
2	1h	4h
3	1h	8h
4	2h	12h
5	4h	48h

Na 1ª instância (*help desk*) os atendimentos remotos não podem passar de 5 min.

Quando há necessidade de se chamar uma empresa fornecedora (de computador ou impressora, por exemplo), tem-se o atendimento de 3º nível. Após um atendimento, os técnicos têm de entrar em um sistema e descrever o detalhamento do referido atendimento (onde foram e o que fizeram para resolver o incidente) e encerrá-lo formalmente.

Foi relatado que, oficialmente, os terceirizados não podem se utilizar de equipamentos e softwares que não sejam de propriedade e homologados pela instituição. Mas, na prática, os técnicos detectam a necessidade de se valerem de recursos próprios e relativamente simples que, no entanto, não são disponibilizados no dia a dia, como um *pen drive*, um HD externo, antivírus específicos, softwares de compactação de arquivos, softwares de análise de discos etc.

Outra ação, nesse sentido, verbalizada pelos terceirizados são os problemas que ainda não foram detectados pelo usuário, mas são percebidos pelos técnicos. A prescrição

²¹ Ver Anexo - A

seria não mexer aonde não se solicitou, mas esses funcionários sabendo que certamente serão chamados no futuro, configuram os computadores e resolvem o que podem com, pelo menos, dois intuitos: não precisarem voltar (ele ou um colega, já que o local dos chamados é aleatório); e para melhorarem a performance da máquina (numa atitude solidária aos colegas-usuários), desde que isso não comprometa o tempo que ele deveria se dedicar a outros atendimentos.

Há atendimentos, no entanto, que podem ser problemáticos. No momento da análise das “vivências de prazer e sofrimento”, será visto como alguns contatos se tornam desgastantes e prejudiciais ao andamento de um dia de trabalho.

A contradição presente no sistema de regras que sustenta os atendimentos é que a ordem dos chamados deve ser respeitada de acordo com a prioridade e, depois, com o dia/horário em ordem crescente, de forma que após esgotados os atendimentos prioritários os demais entram na fila pela ordem em que foram demandados. Porém, o aspecto político acaba prevalecendo. Um dos entrevistados terceirizados afirmou: “o valor do atendimento não está ligado ao impacto que o incidente traz para o bom funcionamento da instituição, mas à pessoa que pediu o atendimento”.

Existe uma pressão para se resolverem os pedidos dentro do prazo preceituado, porém os funcionários terceirizados queixam-se que há uma desorganização administrativa, somada à extrema burocracia, que os impede de fazerem atendimentos mais rápidos. Um exemplo é quando um técnico vai a uma área em busca de um computador que não está naquele setor, mas no sistema consta que está vinculado àquele local físico.

Outro empecilho reside na dependência de outras pessoas para se solucionar alguns incidentes. Esse problema além de ter influência no item relacionado à cooperação e comunicação, já mencionado, afeta a própria atividade dos terceirizados, que é importante não só para eles mesmos, mas para todos os usuários da instituição. Alguns atendimentos dependem de pessoas de outro setor que não estão submetidas à mesma prescrição e norma e, por isso, não entendem os prazos e acordos que devem ser cumpridos e apresentados à chefia. Um exemplo disso são problemas ligados à rede (rompimento ou mau contato em cabeamentos e conexões; problemas com redes sem fio - *wireless*; equipamentos como *Switches*, *Hubs*, Roteadores, Modems, Repetidores) ou relacionados à telefonia, pois são setores distintos. O setor que cuida da Rede, apesar de fazer parte da área de informática, está subordinado à outra direção e o setor de Telefonia a outro departamento que sequer deve satisfações à área tecnológica.

Além do conhecimento, capacidade, dedicação, enfatizado pelos terceirizados, há um outro aspecto a ser considerado nos atendimentos *in loco* realizados por eles. Para realizarem sua tarefa, pelo fato de não estarem mais ligados a um setor específico, precisam caminhar, em média, 7 km por dia, carregando de pequenos equipamentos (discos, cabos) e notebooks. Como não sabem onde serão os próximos 5 chamados, podem ir e voltar a um mesmo local várias vezes ao dia. Apesar de haver a possibilidade de um atendimento remoto há casos que

a presença do técnico no local é essencial, além do que sair da sala de trabalho pode ser um escape importante no dia a dia.

A instituição pública pesquisada possui prédios espalhados de forma que, para eles, os atendimentos se classificam em internos e externos. Quando necessário, os técnicos devem solicitar, via chefia, um automóvel da instituição, guiado por um motorista autorizado, para levá-los ao local previsto que, em alguns casos, pode estar a aproximadamente 22 km de distância.

Algumas vezes durante os atendimentos os usuários se queixam da velocidade de processamento do computador e os técnicos verificam o que pode estar ocorrendo, orientando alguns procedimentos que podem ajudá-los a mitigar tal ocorrência. Pela experiência observam que há causas que fogem de sua alçada, como é o caso de componentes internos do computador como os capacitores que, uma vez danificados, comprometem o funcionamento da máquina e/ou sua performance. Esses componentes ficam nas placas internas do computador (placa-mãe) e, por vezes, podem aumentar de volume (estufamento), tornando o computador mais lento e ocasionando constantes “travamentos” de softwares. Essa é uma verificação que só é identificada quando se tem um *olhar técnico* e, a princípio, não está dentro das competências de um técnico terceirizado, pois precisa abrir o computador e olhar a placa-mãe para saber como está o estado de conservação dessa peça eletrônica. Mesmo assim, o procedimento normalmente adotado pelos técnicos é investigar, avisar o usuário e abrir um chamado (atendimento de 3º nível) para que a empresa fornecedora troque o componente ou a placa.

Fotos de uma placa mostrando os capacitores:





Modos de gestão e hierarquia

Segundo os pesquisados, a gestão na área de informática nesta instituição é historicamente centralizadora e autoritária, mas não se consegue o controle das tarefas por causa da tecnicidade e liberdade de produzir, quando se trata da elaboração e desenvolvimento de um sistema. Como disse um concursado, ao se referir aos códigos de programação: “Não há fiscalização do nosso trabalho. Podemos fazer do jeito que quisermos e ninguém irá perceber isso. Pode haver reclamação da área por algo que não está funcionando, mas... tecnicamente ninguém irá perceber como foi feito, como foi programado. Com isso, não há uma preocupação em acertarmos as coisas para que não ocorra erro no próximo projeto”.

Já os terceirizados nominaram fortes queixas sobre a gestão e o tratamento da alta chefia. A pressão e o ar de superioridade com que são tratados tornam-se um abismo intransponível nos relacionamentos. Foi relatado que houve uma festa em que os terceirizados foram obrigados a comparecer – em horário fora do expediente e local externo à instituição. Pela maneira como o “convite” foi feito – com imposição e ameaça – um dos terceirizados não compareceu e todos sofreram retaliação.

Há um sentimento que permeia de forma invariável os terceirizados na relação hierárquica dentro da instituição: o sentimento de inferioridade. Como são pessoas com vínculo empregatício instável, todos os concursados os tratam como subordinados. Conforme fala de um participante terceirizado: “todos acham que podem mandar em nós porque são concursados e nós terceirizados, mesmo não tendo vínculo de chefia com a gente”.

Desta forma não faltam relatos de grosserias, ordens e ameaças juntamente com o desprezo. Há uma vaidade implícita nesse jogo, que é o concurso público que, apesar de não selecionar de forma eficiente e eficaz as pessoas para o cargo proposto, é extremamente concorrido e com exigências cognitivas bem acima da média.

Os próprios terceirizados que já tentaram concursos (inclusive na instituição em epígrafe) se lamentam por não terem tido aprovação, como que aceitando e legitimando a relação hierárquica existente. Porém, a chefia oficial, de fato e de direito, recai em uma linha hierárquica bem definida de um supervisor (terceirizado) e, passando para um nível maior, um chefe de sessão, um coordenador e um diretor (todos concursados).

Por algumas vezes nas entrevistas houve suspiros, por parte dos terceirizados, como que pensando alto, demonstrando o desejo de trabalhar no mesmo local, fazendo as mesmas coisas, porém como concursados: "aí as coisas iam ser diferentes".

Formação e qualificação

Os servidores concursados da área de informática já entram na instituição com curso superior, por força das exigências do edital. A maioria tem especialização e alguns com pós-graduação *stricto sensu*.

A maioria dos funcionários terceirizados tem curso superior e estão em andamento com a segunda graduação. Muitos desestimulados com questões salariais e, sobretudo, pela falta de perspectiva, migram para outras áreas de atuação.

Regras e normas

Desde 2010 foi implantado, nesta instituição, um manual denominado ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*. Uma norma de boas práticas com padrões a serem observados. Baseado no ITIL é que se chegou à tabela que prevê o prazo de cada atendimento, segundo suas prioridades. No âmbito internacional, sobretudo britânico e americano, é o modelo de gerenciamento de processos em TI mais aceito. Criado pelo *Office of Government Commerce* - OGC britânico veio a se tornar a Norma BS-15000, um anexo da ISO 9000/2000.

Esta norma tem por objetivo atender de maneira eficiente os clientes, sejam internos ou externos, com serviços em nível de excelência. Alguns dos processos adotados nesta instituição foram: Gerenciamento dos Níveis de Serviço - *Service Level Management*; Gerenciamento de Problemas - *Problem Management*; e Gerenciamento de Incidentes - *Incident Management*.

Esse tópico foi amplamente citado pelos entrevistados, pois, segundo eles, trata-se de uma norma voltada para uma realidade americana e inglesa e muito mais afeta à área privada. Um dos entrevistados expressou: "isso não funciona aqui."

Condições de trabalho

Enquanto os servidores concursados trabalham em salas com belas vistas em andares elevados, a maioria dos terceirizados fica lotada em um subsolo em salas apertadas, empoeiradas e úmidas, não conseguem captar sinais de telefones móveis. Neste subsolo alguns materiais de limpeza também são armazenados por algumas horas antes de serem recolhidos.

Um dos funcionários terceirizados expressou o desprezo da direção em relação a essas condições: "quantas vezes o nosso diretor foi lá ver a gente? Duas ou três vezes. Quando chega lá fala: *isso aqui é um poleiro de galinha*."

Aparentemente todos estão submetidos aos mesmos ambientes e condições, porém os móveis, a organização e o espaço de trabalho dos concursados é incomparável ao local onde um grupo de terceirizados presta o serviço de suporte técnico.

Tanto os concursados, quanto os terceirizados reclamam da dispersão dos setores da área de TI, espalhados nos vários prédios da instituição. O setor cresce a cada ano e acaba sendo obrigado a “aceitar” ambientes inadequados. Porém isso é uma realidade vivenciada por quase todos os órgãos da instituição. O crescimento, porém, foi entendido por ambos os grupos como fruto da ambição pelo reconhecimento, mas também pelo poder.

Um dos entrevistados concursados denunciou que os diretores não sabem dizer “não”. E recebem todos os serviços e, às vezes, buscam mais ainda voluntariamente, na expectativa de que um dia a alta direção perceba que fazem tudo, que são importantes, que estão dominando tudo na instituição para, assim, receberem mais gratificações simbólicas, compensações financeiras, melhores locais, admiração, confiança e prestígio. Foi dito, expressamente, que o desejo dos concursados é se tornarem uma “supercategoria”, um grupo reconhecido como tendo extrema capacidade e que trabalha além dos demais, “solucionando todos os problemas do órgão”. Outro desejo expresso no mesmo diálogo foi verbalizado como segue: “a informática deveria ser vista como estratégica”.

Organização do trabalho: tópicos para discussão

Estes resultados permitem analisar algumas dimensões que refletem uma psicodinâmica particular a esta categoria pesquisada. A seguir apresentam-se algumas delas:

Sobrecarga e virilidade

O número de projetos que cada servidor concursado fica responsável denuncia a sobrecarga. Dejours (2007), afirma que a psicodinâmica do trabalho possibilita analisar as novas patologias do trabalho, fruto das exigências da gestão e organização do trabalho contemporânea entre elas a “sobrecarga”. Isso inclui o conteúdo e quantidade da tarefa e o controle sobre ela. Mendes (2007) categoriza essas patologias do mundo do trabalho como: patologias sociais – agrupadas em “patologias da violência”, “patologias da servidão” e “**patologias da sobrecarga**”. (grifo nosso).

Apesar disso, pela normalidade de se gerenciar vários projetos ao mesmo tempo, ninguém é reconhecido por cuidar de vinte e três projetos, alguns podendo chegar a dois anos de duração. O prazo leva-os à desmotivação e desengajamento. Quanto mais se trabalha, menos é visto.

O fato das manutenções necessárias nos finais de semana ou nas madrugadas acentua a queixa dos concursados e atinge a visibilidade desse serviço e, por conseqüência, no reconhecimento simbólico que é inexistente. Além disso, houve um reclame da falta de gratificações pecuniárias para essas atividades, isto é, de uma recompensa material. (Dejours, 2009, p. 49-53). Ao falar sobre esse assunto, um concursado expressou: “um sistema pode

parar a qualquer momento... você fica num sobreaviso constante. É muito desgastante... é isso aí que vai minando...”.

Nas pesquisas de Merlo (1999) e Uchida (1998) também foi identificada a sobrecarga e o alto engajamento dos analistas de sistema, presentes na quantidade de horas trabalhadas por dia, nas manutenções dos sistemas e no conteúdo que fica constantemente no aparelho psíquico desses profissionais, acarretando fadiga e esgotamento profissional (*burn out*).

Uma das conseqüências desses períodos sobrecarregados de trabalho, nos quais os prazos são muito curtos, é que o trabalho termina por invadir o tempo e o espaço da vida privada. O analista impregna-se a tal ponto de sua tarefa, que ele não consegue mais parar de pensar no trabalho após deixar a empresa: tem um momento que começa a virar obsessão e tem que terminar aquilo (...). (Merlo, 1999, p. 246).

Há também o problema da falta de visibilidade dos concursados que passa pela restrição de contato com o usuário (em comparação aos terceirizados) e pelo tempo de espera para que esse usuário seja atendido e receba o produto esperado. Além disso, obter um sistema inacabado é frustrante não apenas para quem recebe, mas também para quem desenvolve. Isso gera o não-reconhecimento e, ainda que a importância e o sentido da tarefa estejam claros para ambos os lados, ele se perde por causa da temporalidade. Porém, notou-se que a probabilidade da frustração, por parte dos concursados, é alta e com isso o sentido do trabalho fica relativizado.

Apesar da grande quantidade de trabalho, o maior reclame dos concursados não é a execução ou o cumprimento dessas tarefas, mas a falta do reconhecimento dos usuários e, mais ainda, da alta administração da instituição.

Na realidade dos concursados não parece haver propriamente uma pressão por ‘produtividade’, quando se fala em desenvolvimento de sistemas. Há sim uma demanda enorme. Mas os produtos demoram muito a serem desenvolvidos e isso acaba por cair no esquecimento, muitas vezes. Tudo indica que o reconhecimento é comprometido, em grande parte, por isso. A utilidade, importância e complexidade desse trabalho não deixam dúvidas, mas apesar de não haver uma cobrança explícita, certamente há uma implícita. Para Dejours (1999b) a “imposição da produtividade bate de frente com os critérios tradicionais do reconhecimento: o que é socialmente útil não é forçosamente produtivo”.

Reforçando a situação da sobrecarga, têm-se os seguintes exemplos verbais, retirados da entrevista coletiva:

“Nosso ritmo é acelerado e é maior que a média dos outros setores”; “A gente acabou uma coisa, já tem 150 para fazer”; “O *fulano* é automotivado. Pode estar acontecendo o que for, ele tá ali trabalhando igual a um tratorzinho. Não importa o que esteja ocorrendo, nunca vi ele trabalhar menos que 10 horas por dia. Eu não tenho motivação pra isso.” .

Merlo (1999, p. 222), pautado na sua pesquisa com analistas de sistemas da Brásildados, nos diz que a análise é a parte mais nobre do trabalho informático. Esse tipo de tarefa, por mais qualificação, experiência e raciocínio que sejam necessários, não dá

visibilidade e não faz com que os usuários destes serviços reconheçam o valor desses profissionais.

O mesmo autor ainda registra que, dificilmente, um sistema será entregue sem necessitar de ajustes. Segundo declaração dos profissionais da Brasildados: “é impossível preverem-se todos os problemas de funcionamento dos programas e, algumas vezes, *bugs* são detectados vários meses após o início de seu funcionamento. Merlo (1999, p. 232).

Nos estudos de Hoefel, *et al.* (1992) houve também o registro de alteração/perda de memória, possibilidades de alterações e déficits cognitivos e problemas no desempenho funcional de analistas de sistemas devido ao sofrimento psíquico e sobrecarga. Nesta pesquisa as queixas se restringiram ao grande volume de trabalho, mas o sofrimento psíquico estava camuflado, escapando na fala de poucos, como no exemplo do servidor que se auto-designou um “zumbi”, um sofredor. O desânimo dos servidores, segundo suas declarações, influencia no desempenho e disposição para a realização das tarefas. Alguns confessaram que queriam ficar “no seu canto, fazendo o mínimo necessário”. Dejours (1999a, p. 98) confirma que se “a dinâmica do reconhecimento não funciona, o trabalho perde seu sentido subjetivo”.

E em relação à sobrecarga sua pesquisa e de Bawa (1997), alertam para os riscos de adoecimento, quando o computador se torna uma ferramenta utilizada por muito tempo.

Na tarefa dos terceirizados, a solução que é levada ao usuário é imediata ou, quando muito, em 48 horas por imposição da regra vigente. Essa instantaneidade ajuda no reconhecimento e confere sentido ao trabalho dessa categoria.

Os próprios concursados, às vezes, se impõem a ritmos de trabalho por causa da captura do pensamento tecnológico: “estamos sempre querendo que o sistema fique mais rápido, mais seguro, nunca estamos satisfeitos” Se isso aqui não está legal, vou trabalhar mais, vou fazer o sistema ficar mais rápido.

O perfeccionismo e a alta dedicação foram características encontradas nos estudos de Uchida (1998) na pesquisa com analistas de sistema e produção do setor bancário. Esses profissionais de TI parecem ser capturados constantemente pelo desejo de fazer mais e melhor e não conseguem se desvincular do pensamento do/no trabalho e de mexer nos equipamentos. Quem está envolvido no desenvolvimento de um software tem esporadicamente, *flashes* de soluções que se concretizam nas intrincadas linhas de comando de uma determinada linguagem de programação. Esse fenômeno também é citado no trabalho de Mansano & Malacrida (2011), onde a ansiedade e o envolvimento dos analistas de sistemas nos projetos de trabalho também foram discutidos.

Um dos concursados falou sobre a resistência que deve existir à sobrecarga nos seguintes termos: “Há pessoas que são como um balão de borracha. Você sopra, sopra..., trabalha, trabalha, vai até explodir. Mas outras pessoas são um balde de metal. Você despeja o trabalho dentro dele, o que transbordar, transbordou. Ele não tem elasticidade para suportar. Há os que admitem receber atribuições; atribuições até o ponto em que adoecem. Enquanto outros falam: olha você pode atribuir, mas isso aqui simplesmente não será feito. Por que é humanamente impossível, né?”.

Existe uma tradição nos órgãos públicos em que as tarefas enfadonhas, com menos visibilidade, rotineiras, dentre outras, são executadas por terceirizados ou estagiários. Apesar dessa cultura, a principal tarefa dos terceirizados, rende a eles uma visibilidade incomparavelmente maior que a dos concursados. Esse fato em si, já incomoda sobremaneira a categoria dos concursados.

Os terceirizados também têm acúmulo de tarefas e acabam extrapolando naquilo que lhes deveria ser imputado. “É pressão por todos os lados, é difícil aguentar”. Mas essa não foi a essência do sofrimento dessa categoria.

Um exemplo, no mínimo curioso para a Administração Pública, de tarefa ampliada em relação ao contrato se dá quando em um atendimento de 3º nível um terceirizado de uma empresa se relaciona com outro terceirizado de outra empresa, para solicitar um equipamento, falar sobre uma ordem de serviço ou simplesmente acompanhá-lo em uma instalação. Como se houvesse uma relação hierárquica nesse contexto.

Hierarquia e status quo

O nível de dificuldade para ser aprovado em um concurso público é motivo de grande orgulho dos servidores concursados. Mesmo que, depois da aprovação, o necessário para se trabalhar não corresponda ao que se teve que provar no exame, as competências requeridas se transformam em diferença e *status* dentro da instituição.

Isso gera uma “disputa” entre os concursados e terceirizados. Mas os vencedores dela já são conhecidos.

Antunes (1995) e Druck & Borges (2002), em suas pesquisas e artigos sobre terceirização, chama a atenção para o sofrimento típico de quem está em uma empresa na condição de terceirizado. Algo que é conhecido, pelo menos, desde a década de 90, período das pesquisas desses últimos. Eles apontam que além da incerteza quanto à empregabilidade, a diferença social e econômica também é geradora de sofrimento psíquico.

Essa diferença contratual por si só, proveniente da forma de ingresso, já é suficiente para gerar um sentimento de inferioridade. O problema é que esse sentimento não é hipotético, nem está apenas no imaginário dos terceirizados, mas confirmado dia a dia pelas palavras, atitudes, olhares, comentários que reforçam o menosprezo e a divisão que afetam a tolerância entre categorias que precisam conviver.

Dejours (1992, p. 75) põe em relevo a dimensão social no trabalho. Para ele “relação do trabalho são todos os laços humanos criados pela organização do trabalho: relações com a hierarquia, com as chefias, com a supervisão, com os outros trabalhadores... mesmo que sejam *desagráveis* e até *insuportáveis*”.

Independente das tarefas, há um aspecto que esse sistema contratual não considera que é o suporte social. A terceirização cria castas, separações e, ao longo do tempo, uma discriminação patente, que é sentida, falada e cultivada. Como se não bastasse, essa mesma estrutura perversa é utilizada para neutralizar as ações do trabalhador. (Druck & Borges, 2002). Barros & Mendes (2003) apontam que os terceirizados, de forma geral, encontram-se

vulneráveis e inseguros diante do modelo de produção terceirizado, pois se trata de um sistema que ignora direitos, todavia exige alta produtividade.

Isso é notado pelos terceirizados que, indiretamente, se queixam sinalizando com enunciados que condenam essa diferença expressa pela diferença do crachá e do uniforme. “Aí existe muita arrogância”; “participar de uma reunião com esse crachá... é melhor ficar calado”. É como se essa condição fosse, em si mesma, prova de maior inteligência ou competência.

Um terceirizado verbalizou: “é um uniforme deprimente”. A separação vai além do crachá ou do uniforme (que já são bem evidentes), mas avança sendo percebida nas mínimas coisas como regras informais, tratamento cotidiano, convites, inclusão/exclusão. E continua em pontos mais importantes, como normas jurídicas, salário, estabilidade, direitos e deveres. Culminando em um aspecto bastante proeminente, e ao mesmo tempo contraditório, que é o simbólico. É exatamente na tropologia, isto é, no metafórico, que os trabalhadores terceirizados são afetados.

Isso corrobora com as pesquisas de Perissé (2012) apontando um impacto na subjetividade do trabalhador por ‘sentir-se diminuído’. O próprio título de sua pesquisa, baseado na fala de um dos participantes, retrata a realidade de um terceirizado: “As pessoas já entram se sentindo menores”.

Talvez a história de vida mais sofrida dos terceirizados faça com que se posicionem com mais conformismo, mas por outro lado tira um discurso (com cunho defensivo) de luta e, muitas vezes, de orgulho. “Eu fico falando para o pessoal da minha origem... prá chegar até aqui foi muito difícil”.

Outra fala de um terceirizado: “Nós nos chamamos, às vezes, de “dáletes”. Aqueles anõezinhos pobres da Índia. Igual na novela”.

Discurso de um concursado: “Tem um foco de tensão que eu percebo nos terceirizados... Então eu sempre sinto essa relação de conflito. O pessoal tá sempre se sentindo discriminado, inferiorizado.”

Apesar de perceberem esse abismo, os concursados estão em um outro sistema, em outra realidade. Muito longe para se preocuparem com as vivências de sofrimento dos terceirizados. Um sistema que os empurra para olharem só para si mesmos, insensíveis a esse quadro desigual. Um discurso, que não está propriamente lamentando a situação dos terceirizados, mas culpabilizando-os por se sentirem inferiorizados – como se fossem fracos.

Deslocando a relação dos terceirizados com os concursados, uma vez que estes são chefes daqueles. Há outra fonte de insatisfação relacionada à hierarquia restrita ao corpo daqueles que entraram na instituição por concurso público. Na fala dos trabalhadores concursados apareceram críticas, insatisfações e, por esta razão, ansiedade quanto à gestão e à hierarquia. Não apenas à chefia, mas à forma de gestão da instituição. Os chefes normalmente seguem os padrões. Alguns mais centralizadores outros mais autoritários. Todos os comportamentos das chefias, porém, têm como justificativa maior a manutenção do poder e

da gratificação pecuniária. Dejours (1992, p. 75), falando sobre a loucura do trabalho, afirma que as relações hierárquicas são fonte de ansiedade.

Do ponto de vista gerencial, os terceirizados enxergam várias falhas na distribuição de tarefas, na definição de políticas, na organização do setor etc. No entanto, não têm voz para expor tais considerações e têm receio de opinar, afinal são 'apenas' terceirizados. A máxima "manda quem pode obedece quem tem juízo" é constantemente lembrada nesse ambiente. Esse quadro esfaca a possibilidade de construção de uma comunidade de pertença (o sentimento de pertença) e qualquer possibilidade de condições de intercompreensão. (Dejours, 1999a, pp. 102-122).

Volatilidade e atualização do conhecimento

O fenômeno da evolução e mudanças bruscas do saber técnico é comum para ambas as categorias. Fala de um concursado: "isso é massacrante"; fala de um terceirizado: "Tem que estar sempre estudando e se atualizando. Não tem como."

O conhecimento volúvel traz, em verdade, um sentimento de angústia nos profissionais da área de informática. Em especial, os funcionários terceirizados são prejudicados pela falta de treinamento e pelo custo da atualização. Cursos que cumprem a norma, mas não atendem a necessidade na instância prática. Mas é no dia a dia que essa aflição se manifesta, pois a falta de atualização soma-se ao medo do fracasso a cada atendimento. Particularmente porque há solicitações que extrapolam suas atribuições contratuais.

"A cada dia é um dia de superação nosso porque a gente pega a tecnologia que chega na instituição que não sabemos nem de onde apareceu... tem que se virar por causa do contrato. Aí, já vai a ordem, de novo chicote nas costas".

Apesar de ser um tema aparentemente óbvio pela velocidade da evolução tecnológica, as pesquisas encontradas e consultadas não mencionam esse estado de aflição por causa da volatilidade do saber e seu pequeno espaço de tempo de validade.

Dejours (2000, p. 31), em seu livro "Banalização da injustiça social" fala das situações onde há o "medo da incompetência". Nesse caso, por vezes, os trabalhadores

Não têm como saber se suas falhas se devem à incompetência ou a anomalias do sistema técnico. E essa forma de perplexidade é também a causa de angústia e de sofrimento, que tomam a forma de medo de ser incompetente, de não estar à altura ou de se mostrar incapaz de enfrentar convenientemente situações incomuns ou incertas, as quais, precisamente, exigem responsabilidade.

A incerteza se pauta nas demandas que estão além daquilo que podem fazer. Nem tudo que envolve tecnologia está na área de atuação desses profissionais. Então a pergunta é: por que eles simplesmente não se negam a fazer? A resposta a essa pergunta talvez esteja ligada à chamada imperiosa necessidade de trabalhar para sobreviver, também conhecida como "*disciplina da fome*" (Dejours, 1987 in Azevedo e Lucca 2010).

Esse aspecto da pressão durante a tarefa, juntamente com o medo do resultado desta, foi mencionado igualmente na pesquisa de Merlo (1999), também como o sofrimento por falhar diante dos clientes.

O aspecto que parece ser mais importante no momento em que os prazos estão terminando não é tanto o medo de uma sanção – dificilmente aplicável, na medida em que se trata de funcionários públicos, que não ganham nenhum prêmio por produtividade e beneficiam-se de estabilidade o emprego -, mas principalmente, da eventualidade da exposição de uma derrota pessoal e o risco de, também, expor-se a empresa a uma derrota frente ao cliente.

Na outra ponta, o contrato dos trabalhadores terceirizados não lhes garante estabilidade, ao contrário dos concursados. Repetidas vezes eles escutam verdades ditas de forma tanto cínicas quanto perversas que “precisam cuidar do seu emprego”; que “emprego está difícil... tem uma fila de pessoas esperando para entrar aqui”, e que eles têm uma boa oportunidade por estarem ali e que “ganham acima do que o mercado oferece”. Uma pressão com uma dose de perversidade que subjuga essa categoria. (Antunes, 1995).

Porém, a exigência do vasto conhecimento e de necessitar “saber tudo”, faz com que haja uma ação de companheirismo e solidariedade entre os técnicos que precisam conversar constantemente e, muitas vezes, durante o atendimento a pedirem ajuda uns aos outros. De qualquer forma, o conhecimento é a marca com a qual eles mesmos se identificam. Os terceirizados se percebem com profissionais competentes, como se quisessem sempre reafirmar que são “gente e gente competente. Se vêem cunhados com o conhecimento.

Fala de um terceirizado: “Como a diversidade de setores é muito grande, nós interagimos e nos ajudamos”. Tem uns erros conhecidos... o comportamento do software. Há técnicos que já pegaram aquele problema. Aí, a gente faz contato um com o outro e resolve rápido.”

Regras e normas

O ITIL – norma de boas práticas, apesar de se apresentar como um modelo flexível, aberto e não-proprietário e que, teoricamente, pode ser adaptado a várias realidades, suas regras - que não levam em consideração a realidade organizacional - por causa do discurso de “excelência”, se aproximam de modelos onde *o homem é a variável de ajuste* (Ferreira, 2009) e afrontam o aparelho psíquico de quem as executa.

Um terceirizado desabafou: “isso não funciona aqui.” O objetivo do ITIL é agregar valor ao negócio, o que soa estranho no serviço público, mesmo que a qualidade do serviço não deva ser desprezada, pois o ponto de convergência é outro, bem como a cultura e o foco na sociedade. Pelo fato desse serviço pertencer à esfera pública, a palavra “valor” produz esquivança.

A exemplo do que foi comentado por Vicent de Gaulejac (2007), no seu livro ‘Gestão como Doença Social’, quanto aos modelos de qualidade e eficiência, os manuais que propõem boas práticas no seio das organizações, trazem consigo a contradição de tentarem formatar o

humano e eliminar sua subjetividade. Definem o que é bom ou mau para a empresa e os empregados; o que é recomendado ou rejeitado; encorajado ou reprimido; produzindo uma adesão a uma autonomia controlada.

Cooperação e solidariedade

Fala dos concursados: “uma determinada área só vê o lado dela, resolveu o problema dela, tá bom”; “Há muita má vontade de colegas em ajudar”; “Existe um certo tipo de discriminação, não só entre pessoas que são de concursos diferentes, como daqueles que já se encontravam aqui quando a primeira turma foi admitida. Há muita desconfiança.”.

Dejours (2001) afirma que ‘trabalhar nunca é apenas produzir, mas também viver junto’. Na prescrição de qualquer trabalho procura-se respeitar/aceitar o outro de forma politicamente correta, numa relação de cordialidade imposta pelo ambiente. Não há tantas queixas naquilo em que os concursados abordam sobre cooperação profissional, mas os relacionamentos interpessoais, que fazem parte do tecido que compõem as relações sociais presentes no trabalho, foram deteriorando ao longo do tempo. Quando a primeira turma de analistas entrou na instituição houve uma união natural que os ligou, mas com o tempo, apesar de tentativas de manutenção dessa situação, os elos foram enfraquecendo e dando lugar a rixas e discriminações. Um ou outro servidor tenta organizar um café ou lanche na tentativa de aproximação do grupo, mas o rompimento das relações sociais é evidente.

Condições de trabalho

O subsolo com salas apertadas e mal localizadas abrigam emblematicamente aqueles que não estão apenas “em baixo”, mas “de lado”, (*debaixo do tapete*) mas é justamente nesse local em que estão as pessoas com as quais os concursados não querem ser confundidos, mas que paradoxalmente dão mais visibilidade à área de informática. Em outras palavras, a área de informática é conhecida na instituição por causa dos terceirizados.

Já a leitura que os concursados fazem pode se verificar na fala: “a questão do espaço físico, da repartição determinada, ausência de funções comissionadas, são reflexos dessa falta de reconhecimento”; “estamos com ânimos exaltados”.

4.2 Vivências de prazer e sofrimento

Este item traz a descrição, juntamente com relatos dos participantes a respeito das inquietações, queixas, insatisfações e ,enfim, as vivências de prazer e sofrimento.

Segundo Dejours (1992, p. 133) o sofrimento vai começar quando ocorrer o “choque entre uma história individual (do trabalhador), portadora de projetos, de esperanças e desejos, e uma organização do trabalho que os ignora”.

Entre os motivos que levam os terceirizados a experimentarem sofrimento psíquico no dia a dia do trabalho, um deles sem dúvida reside na diferença de *status* e na maneira pela qual são tratados e coordenados. Isso acontece diretamente por aqueles que estão hierarquicamente ligados (de forma oficial), mas frequentemente ocorre por aqueles que sequer têm vínculo de subordinação crescente ou decrescente. Um dos participantes exemplifica na sua fala seu descontentamento: “como são concursados muitos servidores se acham no ‘direito’ ou em condições de nos tratarem como se fôssemos inferiores a eles, como se fôssemos seus subalternos.”.

Outro fator que leva os terceirizados a sofrerem no trabalho é a relação de sujeição para a realização de tarefas. Um dos entrevistados diz: “O problema é a persuasão que há em cima da gente. Ou faz ou tá lascado, entendeu? Eles colocam as coisas para nós de forma que temos que ser muito submissos. Isso não é nada agradável”

Há uma clara percepção, por parte dos técnicos, de diferença no tratamento. Outra verbalização demonstra: “A Informática tem um problema muito sério que é o seguinte: enquanto as outras áreas tratam os terceirizados, os estagiários, os colaboradores como parceiros, nosso setor trata a gente como estranhos ou como um serviçais. Em outros locais, você nem sabe identificar quem é servidor efetivo e quem é terceirizado”; “somos chamados de *orelha seca*”. Designação para meros executores.

Essa frase de cunho pejorativo foi dirigida aos terceirizados tanto pelos superiores, quanto por uma servidora no momento do atendimento. “Chegou aí o cara da informática. Agora que não vai funcionar mais nada! Mais um *orelha seca*”. Para preservar sua vaga no emprego, o técnico teve que defender utilizando-se da fuga: “Minha Senhora só um minutinho que eu preciso ir ali.”; “Se eu ficasse lá, eu ia acabar me desentendendo, porque... se eu sou *orelha seca*, porque eles não arrumaram a máquina? Era só apertar o botão, pois a impressora estava desligada.”

Os terceirizados da área de informática recebem ordens da seguinte forma: “eu sei que não é seu problema, mas eu quero que você resolva”. Palavras que são tornadas públicas, de forma imperativa, mesmo, segundo relatos, que representem desvio de função/atribuição. O sofrimento também perpassa a dimensão da ética quando desejam trabalhar da forma mais técnica possível, mas são orientados a desconsiderarem esse aspecto.

Um exemplo citado foi a sugestão de se solucionar problemas formatando computadores sem o devido critério. Formatar um computador de um usuário é mais fácil, porém mais trabalhoso para o técnico e traumático para o servidor que ficará mais tempo sem o computador e correndo o risco (sempre) de não ficar com a configuração e/ou arquivos originais. Os técnicos tentam de tudo para não ter que formatar um computador, pois segundo suas palavras “isso traz um transtorno para o técnico e para o usuário”, porém ouvem ordens

como: “se não está dando conta, vai lá e formata a máquina do usuário”. Eles apontam que o correto seria investigar para agir no ponto específico onde o erro se apresenta.

Há algumas situações simples, mas com grande impacto no desempenho dos computadores e, por sua vez, nas tarefas de todos da instituição. O que inicialmente é um problema do usuário, um problema das máquinas, faz com que os técnicos responsáveis pelo bom andamento dessa área se aflijam. Os terceirizados alegam que houve uma compra de um software antivírus que comprometeu seriamente a performance das máquinas e que essa aquisição não foi bem dimensionada, sem a análise técnica adequada. Quem tem que “resolver” ou tentar explicar os problemas aos usuários são os técnicos que estão na lida diária com eles. Outra citação de um dos participantes da pesquisa elucida a situação: “a gente sofre por algo que não foi planejado de forma correta... na prática a coisa não funciona direito”. A falta de planejamento da área foi uma tônica durante a fala dos terceirizados.

Uniforme: invisibilidade e exclusão social

Outro ponto que afeta os terceirizados em relação à diferenciação no trabalho é o próprio uniforme e crachá que são evidências que não se podem ocultar. Para os técnicos, entrar em uma reunião com o crachá de terceirizado confere o direito de ficar calado e ser taxado de menos competente. Uma espécie de rejeição velada. O crachá de um terceirizado tem cor chamativa e data de validade. Ao contrário, os concursados, em geral, andam engratados e exibem com orgulho seu crachá.

Daí vem o discurso com cunho defensivo: “eu fico falando para o pessoal da minha origem... prá chegar até aqui foi muito difícil”.

Segundo publicação no site do Instituto de Psicologia da USP, o psicólogo social Fernando Braga da Costa (2008), para comprovar sua tese denominada “Moisés e Nilce - retratos biográficos de dois garis. Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas”, vestiu-se com um uniforme e trabalhou um mês como gari, varrendo ruas da Universidade de São Paulo, e constatou que a maioria das pessoas sequer olhava para ele enquanto trabalhava (inclusive conhecidos). Para ele “os trabalhadores braçais são seres invisíveis, sem nome”. O trabalho foi desenvolvido para uma dissertação de mestrado, que tinha como objetivo comprovar a existência da ‘invisibilidade pública’. Essa pesquisa pode trazer reflexões e analogias para a situação específica dos terceirizados.

Vestimentas do pessoal da área de informática: Gravata para os concursados e uniformes para os terceirizados.



Lidando com público

Algumas vezes os terceirizados se ressentem, nos atendimentos, com a falta de cordialidade, aspereza e arrogância. “Quando um usuário está impaciente, reclama e falta com a educação: aí tem que engolir. Eu digo: meu senhor muito obrigado, você me desculpe, mas eu vou voltar em outro momento”. “O negócio é ouvir tudo e levar. Às vezes, a gente conta para o chefe, mas não adianta.”.

Um dos entrevistados relatou em uma das entrevistas um fato ocorrido após a formatação de um computador, mas que é comum também na troca de equipamentos. Ele reproduz o diálogo entre ele, um técnico e um servidor:

- “eu tinha um ícone aqui.”
- “mas qual era o ícone?”
- “não sei, mas *tava* aqui.”
- “Aí você tem que descobrir que bendito ícone era aquele.”
- “O quê você fazia com ele?”.
- “Não sei, mas *tava* aqui, eu quero ele aqui”.

“Você já está estressado, cansado, já andou o dia inteiro e o cara chega dando *piti* por causa de um ícone que ele não sabe nem o quê faz! É um nível de estresse... Então é uma frustração, será que eu ganho tão bem para aguentar uma anta dessas assim na minha frente? E aí tem que ficar conversando, educadamente, até descobrir o tal ícone”.

Outra situação relatada foram os pedidos que extrapolam sua função dentro do órgão. Apesar de estarem ali para darem suporte a microcomputadores pertencentes à instituição, dentro das prioridades e regras prescritas, não raro são chamados para resolverem

“problemas” de telefones móveis ou de computadores particulares. Um entrevistado expôs a seguinte situação: “as pessoas chegam cada dia com uma coisa nova. O cara vem com um telefone lá do Japão, lá da china, o telefone está todinho em chinês, aí o cara fala, destrava pra mim e põe em português”.

- “Mas eu não sei nem o que é isso”.

- “Tem que se virar e conseguir”.

Medo de errar, medo do descrédito, medo de demissão

Em uma das entrevistas os terceirizados confessaram o medo de errar, pois a cada atendimento não sabem o que vão encontrar. Devido à diversidade de áreas da instituição e, conseqüentemente, de softwares e sistemas, não é difícil encontrarem problemas pelos quais nunca passaram. O real do trabalho é bem exemplificado neste caso.

Houve relatos de humilhações e até insultos na atividade do atendimento. Mas os terceirizados não sempre preteridos, pois também houve relatos de elogios e gratidão, reconhecendo que seu trabalho “salvou o dia” daquele usuário.

Aos poucos a fala dos participantes vai revelando e dando nome ao seu sofrimento: “a gente tem noção que a gente tem que sair, que é temporário, mas o sistema do nosso país é muito difícil. E a gente faz o que pode, dentro do que a gente pode fazer e é muito ruim, nós não temos uma segurança. Quando a gente está trabalhando lá, a gente não sabe se o contrato vai ser interrompido, se o TCU... Então a pessoa sofre com isso, é um sofrimento. Não tem como não dizer que não é.”

Ou ainda, em outro pronunciamento: “quando a instituição está cheia, movimentada, nós somos extremamente necessários e quando está vazia a gente ouve, de repente, coisas do tipo: o nosso trabalho não é uma coisa de primeira necessidade... que a gente ganha muito bem aqui; que lá fora está difícil; que não precisa de tanta gente. Isso aí, para maioria de nós, causa um certo desmerecimento com o nosso trabalho. Isso causa um certo sofrimento, como pessoa. Ninguém quer ser utilizado e descartado”.

Solicitação de demanda

Em uma demanda de desenvolvimento de um sistema, o relacionamento dos concursados com os usuários é revestido de outro ambiente, visto que é um especialista, com outro *status*, que foi solicitado para entender e solucionar o problema. Mas já se vai com um ar de superioridade ou, na melhor das hipóteses, de igualdade de *status*. A conversa se dá por meio de uma reunião agendada e ainda que haja urgência na solicitação a reunião é feita com calma, como se por um momento desconsiderasse a pressa que possa existir na demanda. São pessoas bem vestidas, e com poder de decisão, em torno de uma mesa para negociar uma solução na TI.

Além dos usuários “comuns”, os concursados e terceirizados atendem agentes políticos, o que é corriqueiro em instituições públicas. Neste caso, a lógica do relacionamento é diferente. Assim mesmo, os concursados são mais respeitados e têm condições de se impor

mais. Mas de uma maneira geral os relatos são unânimes em afirmar que é difícil atender a um agente político²².

Vivências de prazer e sofrimento: tópicos para discussão

Os resultados apresentados esboçam vivências que extrapolam o físico e atingem a subjetividade. A insegurança e a dominação, juntamente com o medo, compõem esse tecido na instituição em voga.

A respeito dos obstáculos existentes na organização do trabalho para se fazer o que se deve, Dejours (2000, p. 31-32) acrescenta que as “pressões sociais do trabalho” impedem o trabalhador de executar suas tarefas. Esse “se vê impedido de fazer corretamente seu trabalho, constrangido por métodos e regulamentos incompatíveis entre si”, e conclui: “tal situação psicológica dificilmente é aceitável para um técnico que conhece bem o ofício [...] o deixam numa situação psicológica extremamente penosa, conflitante com os valores do trabalho bem feito, o senso de responsabilidade e a ética profissional”.

Quanto a danos físicos não se observou nenhum quadro que tenha se mostrado crítico, mas duas falas serão destacadas sobre essa temática: “Fiquei com a pressão alta depois que vim para cá”; “Saio impaciente e estressado. Demora um pouco para eu me recuperar”.

O medo da demissão

No contexto do medo da demissão que espreita os terceirizados, traz-se a seguinte fala, lamentando o *modus operandi*: “a gente tem noção que a gente tem que sair, que é temporário, mas o sistema do nosso país é muito difícil. E a gente faz o que pode, dentro do que a gente pode fazer... e é muito ruim, nós não temos uma segurança (...) a gente não sabe se o contrato vai ser interrompido (...) é um sofrimento. Não tem como não dizer que não é.”

Essa situação foi lembrada por Antunes (1995) e Andrade (2006) ao se dizer que a terceirização tira vantagem do desemprego estrutural e da cultura da empregabilidade escamoteando os princípios mais elementares de uma sociedade onde trabalhar é vital. Diante disso os terceirizados nomearam uma defesa (e ao mesmo tempo um desejo de garantia contra a demissão) da seguinte forma: “se a gente sair, isso aqui pára”. Dejours (1999a) fala do conhecimento tácito que os terceirizados detêm (e muitas vezes levam quando saem das empresas).

Esse discurso é o do sujeito caracterizado por Gaulejac (2007, p. 43 e p. 226) como aquele do “emprego não-protetido” (nem pelo Estado, nem pela sociedade). Que não tem contra quem protestar, pois tudo que está à sua frente parecer “uma figura abstrata: ‘o capitalismo’, ‘o liberalismo’, ‘o sistema’, mas não temos como agir contra ele”.

²² *Agente político é uma espécie do gênero ‘agente público’. Qualquer pessoa que exerce uma função pública, ou seja, pratica atos imputáveis ao Poder Público, tendo sido investido de competência para isso. Mello (1998).*

São discursos que evocam a lembrança de os terceirizados também têm capacidade intelectual e, ao mesmo tempo da reivindicação e o desejo de serem reconhecidos não apenas como pessoas que merecem ser mais respeitadas e consideradas, mas, sobretudo, pelo que fazem. Para Dejours (2011g) o reconhecimento do trabalhador deve ser pelo que ele realiza e não propriamente pelas virtudes individuais, ainda que estas sejam louváveis. O reconhecimento esperado pelos sujeitos não é à sua pessoa, mas ao seu trabalho, à sua contribuição efetiva. Por isso o que se julga é a “contribuição pessoal” (Martins, 2008).

Segue a fala de um terceirizado: “sobre esse medo de falhar, o medo de errar, o medo de não dar conta de fazer... o ser humano quando sente medo, o quê que ele faz? Ele se resguarda e fica na defensiva. Então qualquer coisa pra ele, é aquele do **jogo de xadrez**: defender e atacar... a exteriorização disso é a agressividade, desrespeito por ambas as partes” - técnico e usuário.

O medo da demissão, alicerçado pela “disciplina da fome”, citada acima, faz com que os terceirizados não encontrem motivos para ler as regras prescritas do seu contrato. Porém, mesmo que não pudessem reivindicar direitos supostamente minimizados ou adulterados, fechar os olhos para o que reza no contrato é deixar os outros administrarem as obrigações recíprocas, e os direitos individuais constantes nesse documento. O sistema a que estão submetidos, por outro lado, não incentiva essa leitura.

O medo de fracassar e cair em descrédito, provocou a seguinte fala de um terceirizado: “É uma tarefa que exige muito intelectualmente da pessoa, então isso causa uma estafa. Às vezes, tem que sentar ali e ficar uma hora tentando descobrir o que é, como resolver. Então vem a pressão: Não vai ficar pronto? E ficam pensando: será que ele vai dar conta? Será que vamos passar por incompetentes? Ficamos também na pressão porque depende de quem está precisando.

Fala de um terceirizado a respeito da insegurança (falta de estabilidade) no trabalho: “Essa história do TCU é a que mais causa problema lá, sofrimento entre os técnicos e incerteza. A gente queria que os caras tomassem uma decisão..., a gente também não quer que as coisas fiquem fora da lei, mas porque que eles querem baixar o nosso salário, e não na margem de lucro da empresa. A gente sabe, tem consciência de que emprego não está fácil. Eu tenho a minha parte de gratidão à instituição”

Por se tratar de assunto polêmico, alguns membros do Tribunal de Contas da União – TCU têm ratificado o entendimento que a terceirização não deve ser uma prática no serviço público, até porque pode configurar uma burla ao concurso público, visto que alguns passam anos trabalhando nas dependências dos prédios públicos, realizando tarefas próprias do servidor público, tendo acesso a informações e tomando decisões - muitas vezes - apesar da diferença salarial e de discriminação aqui apontada.

Há uma insegurança e notícias que instauram o medo. A Constituição Federal de 1988, por outro lado, em seu art. 37, inciso XXI, prevê a possibilidade de contratação de serviços pelo ente público. Mas não especifica quais e como. A Lei das Licitações, 8.666/93 também fala sobre contratação de obras e serviços; e a Lei de Responsabilidade Fiscal cita que “os

valores dos contratos de terceirização de mão-de-obra que se referem à substituição de servidores e empregados públicos serão contabilizados como “Outras Despesas de Pessoal”, criando assim uma rubrica orçamentária. (Silva, 2008).

Os terceirizados sabendo disso se constroem. Quando a ameaça não vem do próprio órgão em que trabalham, vem do TCU. Em 26/08/2010 foi publicada nos canais de grande circulação da imprensa que o Tribunal de Contas da União - TCU havia determinado que “as empresas estatais da administração pública federal substituam, de forma gradativa, terceirizados irregulares por servidores concursados. As instituições terão um prazo de seis meses para fazer um levantamento com o objetivo de identificar e regulamentar as atividades passíveis de terceirização como conservação, limpeza, segurança, informática, assessoramento e consultoria.”.

E continua: “depois do levantamento, as empresas deverão enviar ao Ministério do Planejamento um plano detalhado de substituição dos terceirizados por concursados, com cronograma e percentual de substituições previstas em cada ano. O prazo para que essa mudança seja completada é de cinco anos”. Em 10/10/2011 um novo prazo para a determinação acima foi divulgado: as substituições devem ocorrer até dezembro de 2012.

O Decreto 2.271/97 que regulamenta a contratação de serviços pela administração pública federal, impede a contratação de terceirizados para exercer atividades que constam no plano de cargos do órgão ou entidade, salvo poucas exceções de acordo com cada órgão. Para o TCU, qualquer contrato que não se enquadre nos requisitos da lei é considerado irregular. A fiscalização cabe a cada órgão, mas pode resultar em responsabilização do agente público quanto caracterizado ato omissivo ou comissivo a ele imputado, se o processo de substituição não seja feito dentro do prazo estipulado pelo TCU.

Tais notícias soam aos ouvidos dos terceirizados traduzidas com as palavras “pressão, demissão e medo”. Isso tem efeito destrutivo e um impacto psíquico considerável em qualquer sujeito.

Fazendo um contraponto ao entendimento hegemônico sobre a terceirização, em especial, quanto ao que foi publicado por autores do livro de Dau (2009) defendendo a legalidade e modernização dessa prática, e posicionando-se quanto às inconstâncias de entendimento do Tribunal de Contas da União, Faria (2001), em sua pesquisa sobre esse assunto, aponta que até na iniciativa privada a terceirização é matéria controversa e apresenta jurisprudência desde 17/12/1993 que enuncia a ilegalidade desse tipo de contratação por causa da burla do vínculo empregatício, exatamente como ocorre na empresa em baila. Segundo Rodrigues (2009) apesar da competitividade patente a que a sociedade está imersa, é preciso retirar o falso véu de modernização que veste a terceirização.

O medo de falhar

O medo ronda os terceirizados em primeiro lugar pela real possibilidade de demissão (em contraste com a estabilidade dos concursados), em segundo pelo medo do fracasso na tarefa – como se não fossem sujeitos, humanos, inacabados e sujeitos a erros.

O medo de fracassar na tarefa atinge os concursados com proporções muito menores, conforme esta fala de um concursado: “Não há fiscalização do nosso trabalho. Podemos fazer do jeito que quisermos e ninguém irá perceber isso. Pode haver reclamação da área por algo que não está funcionando, mas... tecnicamente ninguém irá perceber como foi feito, como foi programado. Com isso, não há uma preocupação em acertarmos as coisas para que não ocorra erro no próximo projeto”.

Quando um programador concursado revela, pelo discurso, não há punição para determinados erros ou tarefas mal feitas ou incompletas por parte dos concursados, caso isso ocorra, levanta-se um questionamento se isso também poderia ser aceitável nas atividades dos terceirizados, caso fossem realizadas de forma incompleta ou mal-feitas.

Na pesquisa de Merlo (1999) com os analistas de sistemas da BrasilDados de Porto Alegre essa autonomia foi verbalizada por um participante daquela pesquisa de maneira semelhante, mas se contradizendo, uma vez que no discurso ela é vista como algo bom e ruim ao mesmo tempo:

Pelo fato da gente poder inventar a nossa metodologia, pelo fato da gente poder pular, pelo fato da gente se permitir fazer alguns desvios, tudo isso faz com a gente consiga aliviar um pouco a tensão que existe. Agora, tem um aspecto nisso aí. Em todas aquelas atividades que tem regras muito rígidas, em que o espaço é pequeno e o sofrimento psíquico maior, eu volto a pensar uma coisa: tem horas que eu gostaria de ter uma pilha de coisas, bem determinadas para fazer na minha mesa, com regras bem definidas, bem claras. Às vezes, eu tenho vontade que aconteça isso para mim. Justamente porque, às vezes, essa flexibilidade nos confunde. (Merlo, 1999, p. 246).

A lida com o público

Os terceirizados mostram-se ressentido com a falta de cordialidade, aspereza e arrogância demonstradas, por alguns, nos atendimentos. O mesmo público que confere reconhecimento é o que submete os terceirizados à irritação. Algumas vezes pela arrogância outras pelo despreparo ou mesmo pela falta de cordialidade.

Para os terceirizados a perda do emprego, e sua conseqüente repercussão social e familiar, não deixam dúvidas sobre como agir diante das situações de constrangimento cotidianas nos atendimentos. Neste caso, o medo de falhar é substituído (com fortalecido) pelo medo de falar. A defesa é a fuga: “minha senhora, me dê licença que eu tenho que ir ali um minutinho. Se não saísse dali, ia me desentender com ela”.

A própria condição de desvantagem contratual faz com que o sofrimento experimentado pelos terceirizados seja acentuado. Misturado ao sentimento de segregação há uma evidência de discriminação; uma queixa em relação ao sistema (contrato de trabalho) e contra a própria terceirização em si. Por um lado, sabe-se que a terceirização está sendo uma oportunidade empregatícia, por outro, uma vez vivenciando o dia-a-dia, existe um forte sentimento de ser preterido e relatos de humilhações e até insultos. “... ele ficou magoado,

depois de pagar por um erro que não cometeu, você via na expressão do rosto... “ainda foi chamado de *amador*”.

Apesar das situações constrangedoras quando se lida com o público, essa mesma possibilidade confere reconhecimento e até um esparecimento para os terceirizados, pois ao saírem do seu local físico de trabalho, podem lançar mão de um pequeno momento de liberdade e criação. Para Dejours (1992) há uma hipótese de que a liberdade de sair e resolver os problemas nos atendimentos, utilizando sua inteligência, produza mais satisfação aos terceirizados. “a organização temporal do trabalho, a escolha das técnicas operatórias, os instrumentos e os materiais empregados permitem ao trabalhador, dentro de certos limites é claro, adaptar o trabalho às suas aspirações e às suas competências”. (Dejours, 1992, p. 52).

O sonho da desforra

Ao se lembrarem de episódios que reeditam a frase “manda quem pode, obedece quem tem juízo”, tão repetida no ambiente estudado, com humilhação, represálias, desprezo e ameaças usadas para docilizar esse coletivo, os terceirizados verbalizam um desejo perfeitamente possível, mas tido por eles como um sonho distante e cheio de conformismo: “eu queria passar nesse concurso e trabalhar no mesmo lugar, com as mesmas pessoas, fazendo as mesmas coisas... aí ia ser diferente. Será que minha palavra ia ter mais poder?” Uma defesa verbalizada sob a forma de um desejo de desforra, não de realização pessoal.

Para Dejours (1999a, pp. 102-122) esse quadro esfacela a possibilidade de construção de uma comunidade de pertença (o sentimento de pertença) e qualquer possibilidade de condições de intercompreensão.

A anomalia da desigualdade engendrada pela terceirização traz sofrimento por causa da vulnerabilidade e insegurança. O que ocorre nesta instituição pública pesquisada se assemelha ao ramo da construção civil pesquisado por Barros & Mendes (2003). Mas na área pública os traços são idênticos: precarização, perdas no ativo de conhecimento formal e informal, fragmentação dos coletivos de trabalho e gestão perversa. (Figueiredo *et al.*, 2007).

Muitos desestimulados com questões salariais e, sobretudo, pela falta de perspectiva, migram para outras áreas de atuação. Nisso reside uma incoerência em relação à escolha da profissão, que foi livre e motivada pelo interesse e apreciação individual da atividade (nas duas categorias, inclusive), visto que essa mudança, quando efetivada, é fruto de insatisfação com as condições de trabalho e não propriamente com a atividade desenvolvida.

Servidão voluntária

A servidão voluntária aparece como uma defesa contra o sofrimento patogênico nos terceirizados. Carvalho & Moraes (2011, p. 472) reiteram que organizações usualmente se configuram como ambientes propícios à manifestação da normopatía (Carvalho & Moraes, 2011).

A patologia da servidão voluntária, recentemente incluída nos estudos de psicodinâmica do trabalho (Mendes, 2007), apóia-se no conceito de servidão voluntária oriundo da filósofa de La

Boétie (1584/2001). É utilizado para explicar a atitude servil, caracterizada pela adesão àquelas exigências da organização que agravam o sofrimento. A patologia consiste em submeter-se voluntariamente às situações das quais se discorda (negando sua expressão subjetiva), na expectativa de manter o emprego e ou obter ascensão hierárquica.

Isso significa mostrar-se feliz e integrado, em vez de expressar a vivência de sofrimento. A servidão voluntária eventualmente pode ser fortalecida pela normopatía, que consiste em uma configuração psíquica caracterizada pelo empobrecimento da esfera afetiva, aliada à sobre Adaptação do sujeito às normas e exigências externas. Esse funcionamento psíquico frequentemente encontra ressonância nas relações de trabalho, pois grande parte das organizações valoriza o trabalhador que cumpre as regras sem questioná-las, razão pela qual essas organizações usualmente se configuram como ambientes propícios à manifestação da normopatía. (Carvalho & Moraes, 2011).

Constrangimentos no trabalho

Os terceirizados vivem em uma organização do trabalho que impõem constrangimentos de forma muito mais incisiva do que para os concursados. A base e a razão dessas práticas prevalecerem está na “disciplina da fome” que os silencia e os deixa como que “amestrados” tendo sempre em mente o fantasma do desemprego estrutural, conforme já apresentou no pensamento de Antunes (1995, 2010). Quando são incitados a fazerem o que não querem passam a vivenciar um sofrimento ético.

Dejours (2011f, p. 206) fala conflitos e constrangimentos existentes na organização do trabalho para o engajamento da ação, quando o trabalhador está entre coerção e liberdade. Outro conceito que se adapta à realidade dos técnicos é o de “sofrimento ético”. Mendes e Araújo (2010) mostram que o sofrimento ético está ligado a abusos, excessos ou violações (violência). Ele ocorre quando uma situação fere o modelo deontológico do sujeito, fazendo vivenciar um conflito interno. Para as autoras, o sofrimento ético é “uma forma de indignação e, como tal, precisa se manter vivo nos espaços de trabalho”.

Para Dejours (2000) a luta pelo sofrimento ético tem sido ameaçada por um fenômeno que é a ‘banalização do mal’, questão abordada por este autor no livro ‘A banalização da injustiça social’. Ou o sujeito se mobiliza ou entra servidão voluntária e na normopatía. Por isso, é fundamental expressar e se apropriar esse sofrimento para ressignificá-lo e partir para ação emancipatória em relação àquilo que estiver ultrajando a ética. Caso contrário, Mendes & Araújo (2010) alertam para o risco de uma omissão defensiva (como ideologia) que faz perpetuar o mal, gerando uma patologia social.

A respeito dos obstáculos existentes na organização do trabalho para se fazer o que se deveria, Dejours (2000) acrescenta que as “pressões sociais do trabalho” impedem o trabalhador de executar suas tarefas. Esse “se vê impedido de fazer corretamente seu trabalho, constrangido por métodos e regulamentos incompatíveis entre si”, e conclui: “tal situação psicológica dificilmente é aceitável para um técnico que conhece bem o ofício [...] o

deixam numa situação psicológica extremamente penosa, conflitante com os valores do trabalho bem feito, o senso de responsabilidade e a ética profissional". (Dejours, 2000, p. 31-32).

Com esta discussão, conclui-se que os concursados convivem com uma organização do trabalho onde a burocracia impede a realização de um trabalho com sentido, com visibilidade e utilidade. A frustração em não serem notados, e por isso não reconhecidos, é o que se percebe. Constata-se também que os terceirizados estão inseridos em uma realidade de condições de trabalho mais precárias, materialmente e nas relações sociais, porém com tarefas mais significativas para os usuários, isto é com mais visibilidade e valor utilitário.

No próximo capítulo os dados coletados serão analisados e interpretados sob a ótica do reconhecimento, segundo a psicodinâmica do trabalho.

Capítulo V

5. Psicodinâmica do reconhecimento

O sofrimento é sempre mediado, seja pela mobilização subjetiva, seja pelas defesas. Para acessar o sofrimento, as defesas precisam ser descobertas e, muitas vezes, estas são inconscientes e aparecem sob a forma de atos falhos, chistes e silêncio. Assim, é preciso distinguir o sujeito do enunciado; o sujeito gramatical, que raciocina; e o sujeito da enunciação, que possui na sua linguagem uma estrutura de descontinuidade, de fenda, que pode fazer uma irrupção na língua falada, e o corte feito pelo clínico [pesquisador], operado **pela interpretação**, pode tornar o conteúdo latente em manifesto. (Mendes e Araújo, 2012, p. 50). (grifo nosso).

Neste capítulo será analisada a psicodinâmica do reconhecimento dos terceirizados e concursados, apresentando-se os dados coletados e, posteriormente, a interpretação desses.

5.1 Psicodinâmica do reconhecimento

Tantos os concursados como os terceirizados relataram experiências de reconhecerem seus pares, serem reconhecidos pelos usuários – pela utilidade do que fazem – e, em menor grau e timidamente, pela chefia. Porém, de forma especial, a exposição verbal dos concursados mostrou um sentimento de não serem reconhecidos (o não-reconhecimento). “somos pouco reconhecidos diante da alta administração, a tecnologia está em todo lugar e as pessoas dependem da informática.”.

Repartição Determinada e Gratificação de Função de Confiança

Os funcionários concursados da área de informática prestam concurso para atuarem exclusivamente com TI. O edital do concurso esclarece que a lotação é exclusiva. A área de informática tem 30% de funções comissionadas, o que corresponde a 79% menos que a média dos outros setores da instituição²³. Esses números fomentam uma revolta nesta categoria que alega estar sendo prejudicada, desprestigiada e chega-se a dizer quase que perseguida.

Ao longo dos anos a chamada repartição determinada mostrou-se flexível a pedidos políticos, o que fez com que não fosse tão “exclusiva” assim. Os precedentes, que são poucos, abrem brechas jurídicas e morais para que os funcionários concursados reivindicuem o direito de saírem da área de informática justificando que querem galgar novas posições hierárquicas por meio de funções comissionadas (independente da tarefa que estará envolvida e da escolha da carreira em tecnologia, pois a lógica é estritamente pecuniária, como afirmou um dos

²³ *Números relatados pelos concursados. Após a checagem do pesquisador, verificou-se que os percentuais de gratificações são maiores, pelo menos em 10 pontos. Mas esse dado não muda o que motiva a reclamação dos concursados.*

participantes). Nas entrevistas, o assunto repartição determinada foi um dos que causou mais inquietude nos concursados e, somado às funções comissionadas, resultam, mais uma vez, num sentimento de revolta.

A instituição propôs que para sair do setor de informática seria necessário conseguir uma gratificação de função de confiança equivalente a diretor. Isso não é tão fácil, mas fez com que mais alguns poucos conseguissem sair, deixando colegas indignados e com um sentimento de injustiça acentuado. A categoria continuou reivindicando e, na época da coleta de dados da presente pesquisa, houve uma conquista: a exigência para “escapar” da repartição determinada foi revista e o cargo mínimo a ser buscado para evocar o “direito” passou a ser de chefe de sessão.

Isso foi conseguido por meio de seguidas vindícias organizadas, principalmente, pela associação (citada no subitem ‘Pré-pesquisa’). Isso, todavia, não foi suficiente para resolver o impasse e unir a categoria, mas – pelo contrário – informar indiretamente que a competição estava autorizada. A competição velada que tinha como âmbito apenas a área de informática, agora ganha novas fronteiras.

A gratificação de função de confiança é um ponto que se distancia do reconhecimento simbólico, mas se aproxima do reconhecimento material (a questão é financeira). Um dos pesquisados confirma dizendo: “a nossa questão é salarial, nossa briga passou a ser uma questão remuneratória”.

Terceirização e o fantasma chamado Tribunal de Contas da União

Já do lado dos terceirizados a situação é diametralmente oposto, vive-se outra realidade e a preocupação passa por outra dimensão. A legislação constitucional dispõe como a única forma de ingressar no serviço público o concurso público. No entanto, há brechas jurídicas que abrem exceção para alguns cargos de livre nomeação e exoneração, bem como para serviços e determinadas situações. Alguns exemplos são ascensorista, segurança, limpeza, brigadistas, garçons entre outros. A informática tem se enquadrado nessa linha de raciocínio, partindo da premissa que não vale o custo-benefício abrir e manter nos quadros do órgão uma carreira nessa área. A não ser que a finalidade do órgão seja a própria tecnologia, como é o caso do Prodasen, do Senado Federal ou o Serpro, ligado ao Ministério da Fazenda, mas esse é um assunto controverso e cheios de ambiguidades práticas, pois muitos órgãos públicos têm em seus quadros oficiais pessoas que prestaram concurso na área de informática, mesmo não sendo o objetivo principal do órgão prestar serviços de tecnologia. A respeito do concurso público a Constituição Federal diz:

A investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração. (Constituição Federal - Redação da EC nº 19/98).

Psicodinâmica do reconhecimento: conclusão dos resultados

A partir da fala dos participantes pode-se verificar na organização do trabalho dos concursados: uma organização do trabalho pautada em regras rígidas, conforme estas falas: “a gente vê estratificações aqui dentro da instituição. São muito claras.”; “o modelo de registro de presença é um modo de controle que reflete a gestão obsoleta da instituição... chega a ser um negócio constrangedor, uma coisa retrógrada, fora do seu tempo... tem maneiras muito melhores, mais rápidas e seguras de fazer isso”.

O trabalho prescrito ligeiramente em descompasso com o trabalho real: “parece que meu trabalho se resume a um pedaço de papel”. O ritmo e volume de trabalho geram sobrecarga: relações socioprofissionais desgastadas e ambíguas: “Há muita má vontade de colegas em ajudar; “uma determinada área só vê o lado dela, resolveu o problema dela, tá bom.”.

Uma vez que para se desenvolver um sistema é necessário contar com uma equipe (ainda que haja momentos de isolamento para se chegar à lógica de um código de programação). Nesse contexto, a cooperação existe, mas é estritamente profissional, não avançando para o campo pessoal-afetivo: “Não temos amigos, mas no âmbito do trabalho existe cooperação”; a gestão é autoritária e piramidal não apresentando espaço para análise dos desejos subjetivos dos trabalhadores.

Dejours (1999a) fala que para se conseguir autorrealização e reconhecimento o trabalho é necessário desencadear um processo de ‘reapropriação’. Trata-se de um processo onde se utiliza uma estratégia para suportar as pressões e adversidades do trabalho, como uma resistência às patologias. A reapropriação, tal qual o próprio reconhecimento agem na construção da identidade e da saúde mental. Não se percebe nenhuma mobilização por parte dos concursados para promoverem esse processo. A qualidade dos relacionamentos na organização do trabalho dos analistas impede o alcance do reconhecimento tanto no sentido de gratidão como de constatação (Dejours, 2011c, p. 308).

Em outras palavras, o reconhecimento leva à reapropriação e isso se evidencia quando a pessoa se utiliza do trabalho para sua autorrealização. (Dejours, 1999a). Com isso o sofrimento é transformado em prazer. Devido às características dessa organização do trabalho, a expectativa de reconhecimento dos analistas é frustrada.

Para os participantes terceirizados as condições de trabalho são boas, mas quando comparadas a outros servidores, consegue-se apontar precariedades, em especial, no que diz respeito ao tamanho, conservação e localização de algumas salas: a fala de um diretor denuncia: “isso aqui parece um poleiro de galinha”.

Para os concursados, há diferenças em relação à disponibilidade de gratificações e a liberdade para se trabalhar em outros setores da instituição. Isso, segundo verbalizaram, configura-se em uma injustiça por parte dos gestores. As falas revelam que, os concursados não se percebem como uma categoria reconhecida pela chefia e pela organização. O que caracteriza falta de julgamento de utilidade e falta de reconhecimento com gratificação e constatação.

Já os terceirizados apontaram uma organização do trabalho baseada em uma lógica perversa, uma vez que cumprem suas tarefas (muitas vezes iguais) no mesmo ambiente que servidores que possuem outro status: “há coisas aqui que fazemos, mas não é atribuição nossa”.

O contrato de trabalho é fragilizado; o salário bastante inferior, em uma organização que não mantém nenhum vínculo afetivo com esta categoria que é vista como mão de obra “descartável”: “eles jogam na nossa cara que podemos sair a qualquer momento. Não precisavam lembrar isso toda hora, a gente sabe... ninguém gosta de ser sentir assim (...) descartável”;

Há sobrecarga de trabalho em um contexto onde são submetidos às mesmas normas rígidas, aos mesmos ritmos e horários. Embora executem seu trabalho ao lado dos concursados, há situações de precariedade mais acentuada apontadas por esses participantes, pois quando é necessário escolher qual categoria sofrerá privações, não há dúvida, segundo eles, que serão os terceirizados.

As relações socioprofissionais dos terceirizados foram pontuadas como boas e se estendem para fora da organização: “saímos juntos, às vezes”. A gestão é autoritária e com ausência de sensibilidade (sem consideração) à condição desfavorável do contrato de trabalho a que estão submetidos: “então já vem a cobrança novamente e se não fizer do jeito deles...”; “esse tratamento para maioria de nós, causa um certo desmerecimento com o nosso trabalho.”; “está claro que somos subalternos.”.

Um sentimento de insegurança, incerteza e relatos de humilhação pairam entre esses trabalhadores por causa do contrato que é constantemente questionado na esfera judicial: “o que mata é o TCU...”. A comunicação e cooperação ocorrem de forma harmônica e solidária: “A gente ajuda um ao outro no atendimento”. Gernet (2010, p. 64) diz que é por meio da cooperação que se formulam os julgamentos menos contraditórios para se chegar ao reconhecimento. E Dejours (2011a, p. 91) aprofunda dizendo que “a dinâmica do reconhecimento nas situações de trabalho sugere que a cooperação é indissociável da economia da identidade e da saúde mental”.

Para Dejours (2011a, p. 82) a cooperação só se torna efetiva se os trabalhadores demonstrarem esse desejo de cooperar. Segundo este autor, nossa capacidade de resistir ou ficar doente está intimamente ligada à qualidade das relações de trabalho. E acrescenta: “a saúde de uma pessoa depende muito de seus colegas, isto é, das relações interindividuais”. (Dejours, 1999a, p. 98).

Registrou-se que os terceirizados sentem-se reconhecidos pelos usuários, mas não pelos colegas concursados – que os chefiam e representam a organização: falas de terceirizados: “alguns escolhem o técnico que ele quer para ir atendê-lo. Porque foram bem atendidos e conhecem a pessoa”. O reconhecimento no sentido de gratidão é assinalado nos discursos e vivências relatadas pelos terceirizados.

Psicodinâmica do reconhecimento: tópicos para discussão

Contribuição instrumental-utilitária e retribuição simbólica

Fala de um concursado: “Nossa questão é salarial, nossa briga passou a ser uma questão remuneratória”. Chama a atenção essa fala, primeiro por se constatar que os concursados ganham um bom salário (isso foi assinalado por eles nas entrevistas coletivas). “Definitivamente não é ruim, mas... a gente ganha bem mais que um prefeito..., mas ficar aqui é complicado”.

Ao tornar verbal essa confissão, um dos concursados fecha o entendimento para o que de fato satisfaz as pessoas: a ressonância simbólica pela tarefa bem executada. Dejours (2011a, p. 85) afirma que a análise psicodinâmica sugere que “a retribuição esperada pelo indivíduo é fundamentalmente de natureza simbólica”. Segundo ele, isso é facilmente atestado por estudos empíricos e mostra a forma mais específica do reconhecimento.

Por óbvio que o aspecto salarial precisa estar dentro de parâmetros minimamente aceitáveis. Caso contrário, por uma questão de exclusão social e por privações de recursos básicos (ou mesmo pela falta de condição de se igualar aos níveis de consumo impostos pelo seu círculo) o caráter material do reconhecimento ficará em relevo.

Castro & Rosas (2011) encontraram uma situação desse tipo em pesquisa realizada com trabalhadores do polo industrial de Manaus com resultados que não deixaram de constar a dimensão simbólica: “constantemente frustrados por não haver o reconhecimento de seu trabalho, tanto no aspecto financeiro quanto no aspecto simbólico (...)”. Mas “o fator financeiro acabou prevalecendo como um incentivador mais contundente (...) por questões econômicas e sociais”.

Contudo, não é o que ocorre no caso dos participantes concursados da instituição desta pesquisa, que até admitem ganhar bem.

“Queremos reconhecimento”

Os concursados confessam que não se sentem notados e desejam isso como crianças desejam aparecer aos pais.

“A gente parece menino, a gente quer reconhecimento. Fez bem feito, a gente quer reconhecimento.”; “A gente trabalha mais, se mata para resolver os problemas... se as pessoas falassem: puxa, eles são demais... tudo bem, mas só o que se houve é reclamação. Esse é o feedback, é sempre negativo, independente de quanto a gente trabalha. Se alguém falar: ficou legal! Eu já fico feliz”; “A satisfação está em conseguir desenvolver um sistema, resolver um problema do usuário que você projetou, ver as coisas funcionando, ver o site rodando belezinha, com desempenho legal, usuário satisfeito”.

Gaulejac (2007, p. 227) traz um conceito que se assemelha a essa necessidade, que é o “*objeto anaclítico*”, aquele sobre o qual o sujeito se apóia para seu desenvolvimento psíquico. Ele pode ser uma pessoa, uma instituição, um grupo... e acrescenta a seguinte analogia: “o medo de perder as gratificações, de não estar mais à altura das expectativas da

empresa e se angustia quando percebe que seu objeto vai lhe escapar, assim ocorre com uma criança que tem medo de perder o amor de sua mãe”.

Como uma defesa, a argumentação dos concursados gira em torno de poucas gratificações, mas, no fundo, o reconhecimento (ou a falta dele) é o que parece estar na base da insatisfação e até das desavenças entre colegas. Isso parece estar imperceptível aos envolvidos.

Do outro lado o reconhecimento dos terceirizados pela contribuição (pelo julgamento de utilidade proferido pelos clientes-usuário), parece ser a razão para continuarem a trabalhar resignificando as vivências de sofrimento.

No entanto o verdadeiro juiz é o usuário. Isso parece ser uma verdade em qualquer local e época. Vale destacar uma fala da pesquisa de Álvaro Roberto Crespo Merlo sobre a Informática no Brasil – prazer e sofrimento no trabalho, em 1999. Uma investigação do trabalho dos profissionais de informática da Brasildados – filial porto alegre.

Se o cliente tá faceiro, tá toda a gerência também faceira. Isso é uma coisa muito engraçada. Às vezes, a gente faz verdadeiras heresias técnicas, mas o cliente tá felicíssimo, e tu é cumprimentado do primeiro ao último escalão. Que maravilha! Três dias depois, o cliente começa a olhar melhor e começa a achar uma coisinha que tá meio esquisita. Aí, todos aqueles que te abraçaram, tão furiosos contigo. [...] A hierarquia superior aqui não tem muito envolvimento com isso. [...] O reconhecimento da empresa se dá através do cliente. Porque o cliente é o rei acima de tudo. É o rei acima de qualquer coisa que tu possa pensar. Isso é uma tristeza na nossa profissão! (Merlo, 1999, p. 233-234).

No que foi verbalizado por esse funcionário da Brasildados, nota-se que aquele que pode proferir um legítimo julgamento de utilidade, pela qualidade e boa prestação dos serviços passa a ser considerado um rei exigente que cobra a eficácia (referindo-se aos clientes) como se isso fosse algo impróprio. Isso é diferente de uma cobrança desmedida da hierarquia. Porém o usuário precisa ter canais para dar publicidade a esse julgamento de sentido e utilidade.

Em relação ao reconhecimento como instrumento para se conseguir resignificar o sentido do trabalho e acessar a trilha do prazer, foi apontado pelos estudos de Lima (2011) que o caminho para o sentido no trabalho é o fortalecimento do coletivo de trabalho e, principalmente, o reconhecimento. Quando esta pesquisadora investigou cuidadores de abrigo do Rio de Janeiro, constatou, além da precariedade, o que nos faz lembrar dos terceirizados, guardadas as devidas proporções, que o que mantinha o trabalho era a convicção do sentido desse trabalho, porém a expectativa do reconhecimento nunca se apartou daquelas trabalhadoras.

Reconhecimento e comunicação

Foi visto que o reconhecimento que passa pelo processo de julgamento entre os pares (no plano horizontal – dos que conhecem o ofício) legitima a avaliação, porém quando se trata de colegas de outra organização do trabalho (também terceirizados) – chamados de 1º e 2º nível – não é legitimado, por razões contenciosas de comunicação. Ficando, assim, comprometido o julgamento estético (de beleza). Essa situação existe devido os relatórios do pessoal do 1º nível que sugerem que eles trabalham mais que os do 2º nível (sujeitos da pesquisa).

O julgamento de beleza confere identidade e legitimidade, pois para ser juiz é necessário fazer parte do *métier*, respeitar suas regras e passar por critérios de elegância, ou seja, daquilo que é bem feito. (Dejours, 1992).

Os terceirizados também experimentam problemas de comunicação e cooperação, derivados da competição e rixas com pessoas de outros setores, mas são problemas mais amenos do que os dos concursados. Como estão em situação social menos favorecida dentro da instituição, se unem mais e se ajudam mutuamente.

Mas qualquer que seja a forma de atendimento escolhida pelo funcionário terceirizado isso levará a um contato com aquele que poderá reconhecê-lo, elogiá-lo, agradecê-lo, notá-lo e, por isso, lembrar-se dele como referência na área de tecnologia na instituição.

Quando alguém está com um problema no seu computador fica, na maioria das vezes, impedido de continuar sua tarefa. O técnico aparece neste momento de apreensão do usuário, como o ‘salvador’ e por isso é bem visto. Mesmo que alguns entendam isso como favor/obrigação. Esse pequeno contato retorna ao técnico a relevância e sentido do seu trabalho, admitindo-o como um funcionário de extrema importância. Muitos técnicos são lembrados pelo nome e solicitados para atendimentos por causa identificação ou dos bons serviços. O fato de o público citá-los confere, na qualidade de juízes, o reconhecimento de utilidade. (Dejours, 1992).

No atendimento, os terceirizados agem com práticas que dão uma espécie de manutenção nesse reconhecimento (ajudando, quiçá, a perpetuá-lo) utilizando-se de estratégias operatórias e do zelo (nas ocasiões que computadores possam estar com problemas em componentes internos como placa-mãe queimada e/ou capacitores estufados). Essas estratégias operatórias fazem com que os atendimentos tenham êxito e, por um custo muito baixo, sejam mais eficientes e eficazes. Com pequenos equipamentos e softwares pessoais conseguem melhorar o atendimento. Percebe-se nessas simples ações o zelo pela tarefa. Dejours (2004), afirma que:

Nenhuma organização, nenhuma empresa, nenhum sistema funciona por si mesmo, automaticamente, por meio de uma lógica interna qualquer. Para funcionar, todo sistema tem necessidade não somente da obediência dos homens e das mulheres, mas do zelo destes, isto é, da sua inteligência. A evolução contemporânea da organização do trabalho surge da vontade – e do zelo – dos homens e das mulheres que a fazem funcionar. (Dejours, 2004, p. 34).

A obrigação funcional de caminhar também levou os terceirizados a criarem estratégias operatórias que os fazem “descobrir” novos caminhos dentro dos prédios (dentro da “cidade”) que servem como atalhos.

Identidade e reconhecimento

Dejours (1999a, p. 20) diz que a construção da identidade permanece sempre inacabada. Assim, tem-se um ato processual que é influenciado pelo julgamento cotidiano que é dinâmico e abrange muitas facetas da psique, sobretudo a simbólica.

Um concursado admite em relação à aprovação no concurso público: “vencer essa disputa orgulha aqueles que foram aprovados em exames rigorosos, mas gera, para eles mesmos, uma expectativa dificilmente atendida. Eis a grande frustração dos concursados: expectativa não correspondida pela instituição.”; E continua: “Essa irritação por causa desse desprestígio, às vezes, reverbera para as relações interpessoais... a administração da instituição é insensível para as demandas e necessidades de apoio que a área de informática tem”.

A necessidade de serem notados e reconhecidos eleva o grau de exigência dos concursados de sorte que não aceitam qualquer manifestação simbólica de consideração. Querem algo mais efetivo: “o que? botar o elogio em ficha funcional. Mandar registrar, reconhecer o trabalho em ficha funcional. Tapinha nas costas, eu não quero não”.

Discurso narcísico

Os concursados têm o desejo de ser uma espécie de “elite” da instituição. A seguir algumas falas que mostram esse desejo: “A gente quer virar uma supercategoria, mas o que estamos fazendo para isso? Será que estamos preparados?”; “Temos problemas complexos que a gente tem que destrinchar e os usuários têm superanseios”; “A informática deveria ser vista como estratégica”; “As pessoas colocam as esperanças delas em cima da gente...”. “Elas acham que a gente vai resolver o problema delas”; “As pessoas não têm conhecimento da nossa atividade e da dificuldade que é fazer o que nós fazemos”.

Os estudos de Uchida (1998) e Mansano & Malacrida (2011) apontaram características narcisistas ligadas aos profissionais de informática, por causa da importância e complexidade de suas tarefas. Em relação aos clientes do banco o qual os analistas da pesquisa do primeiro autor prestavam serviço, havia uma sensação de onipotência, pois esses usuários dependiam dos programas desenvolvidos pelos analistas. Com isso vem uma autocobrança que os leva ao sofrimento ao se perceberem como pessoas sujeitas a falhas (inacabadas). Os analistas do setor bancários pesquisado apresentam semelhanças com estes desta pesquisa, com a diferença que estes concursados têm um desejo explícito de reconhecimento e uma carência de notabilidade que uma vez não satisfeita leva-os a desestruturação na identidade (ou uma crise de identidade – sintomática) e à falta de sentido no trabalho.

Dejours (1992, p. 49) alerta que a frustração narcísica precede a falta de significação no trabalho. Tentando achar sentido nas suas tarefas, outro concursado verbaliza: “parece que o que eu faço se resume a um pedaço de papel e ninguém vai ver ou cumprir... por isso as frustrações perpassam todas as dimensões do trabalho e você acaba arrumando um jeitinho de driblar, porque senão...”. É a evidência de um trabalho não reconhecido, invisível e sem ressonância simbólica.

Sentido no trabalho

Segundo Gaulejac (2007), quando o sentido prescrito não corresponde ao sentido que cada trabalhador dá, este vive uma incoerência que, longe de o mobilizar, leva-o a se desestimular com sua tarefa.

A opacidade de sentido também é apontada por Dejours (1999, p. 76) quando diz: “fazer um trabalho do qual não nos orgulhamos é degradante para a autoestima [...] nós aceitamos fazer um trabalho atabalhado unicamente quando nos reconhecemos vencidos e nos resignamos à mediocridade.

Fala de um concursado: “Eu preciso vislumbrar alguma coisa para me motivar. Eu preciso ver o trabalho que eu vou fazer, que fruto aquilo vai dar. Se o trabalho for empilhar tijolo e por cimento... isso aí é um trabalho que é braçal, tá sem sentido. Igual aquele filme dos Charles Chaplin, tempos modernos, que fica apertando parafuso ali igual a um... robô. Agora se fala, vamos construir um hospital. Vai beneficiar doentes, crianças, tal... já é outra perspectiva, né? Você não está vendo aquilo que você tá fazendo ali no momento, você tá vendo algo maior”.

A comparação com um trabalho braçal e sem ressonância simbólica demonstra a falta de reconhecimento e ao mesmo tempo, ao se falar de um trabalho com perspectiva, um trabalho nobre (salvar vidas), mostra o desejo de ser reconhecido com a importância de alguém que usa seus conhecimentos por uma causa maior e que, portanto, deveria ser notado. Essa vocalização representou toda uma categoria (insatisfeita e ressentida) em busca de um reconhecimento que não chega.

Os sentimentos decorrentes do não-reconhecimento também foram externados por um concursado: “Há pessoas que estão ali motivadas porque formam o grupo dos iluminados, os gênios da lâmpada. Resolvem os problemas do setor. Mas a ideia dos outros nunca é viável, nunca é boa”. “Eu não me sinto motivado num ambiente desses, não”; “Para suportar a falta de motivação, tem que ser um pouco autista... você tem que ficar no seu mundinho e ficar como um autista.”

Talvez a expressão que mais chamou a atenção e ganhou nome na fala de um dos concursados, mostrando seu estado de insatisfação diante do que eles apresentaram como injustiça, desprezo e invisibilidade foram as frases: - “como me sinto? Me sinto um abnegado e

comprometido, apesar de preterido e desprezado”; – “Eu me sinto confundido com o pessoal de atendimento... e não quero isso”; – “Eu me sinto como um zumbi!”

A expressão “*zumbi*” é emblemática. É a reação de quem está desacreditado em tudo, depois de muito tentar ser notado, sem resultado. A renovação da mobilização subjetiva está fracassando. É a expressão daquele que resolveu ficar na instituição como um *morto-vivo*; uma pessoa sem expressão (sem voz), sem racionalidade (referindo-se a opiniões e a uma capacidade intelectual desprezada), como alguém que só aparece num horário em que não é visto; ou ainda, que é discriminado.

O filósofo australiano David Chalmers (1990), cunhou o conceito de *Zumbi filosófico*. “Um conceito que é usado na filosofia da mente, campo de pesquisa que examina a associação entre pensamento consciente e o mundo físico. Um zumbi filosófico é uma pessoa hipotética que não possui consciência plena, mas tem a biologia ou o comportamento de um ser humano normal. O termo é usado como uma hipótese nula nos debates filosóficos sobre o tema problema corpo-mente”, e como base para argumentos sobre a consciência, o que se torna bastante apropriado neste caso, pois essa marcante afirmação está relacionada à falta de reconhecimento e à busca sem êxito dessa reconhecimento e da própria identidade da categoria.

Dejours (1999) alerta que “o sujeito tem um ego, que tem porém uma relação pertinente com o real. Ao não ser reconhecido por ninguém, acaba duvidando do que acha que seja verdade ou duvidando do que acredita saber e compreender de sua relação com o real do trabalho. Se essa dúvida prosseguir, o sujeito correrá o risco de perder a confiança em si mesmo”. (Dejours, 1999, p. 23).

Nas verbalizações dos analistas, relatando (reivindicando) sua importância, notou-se o desejo de serem percebidos como pessoas imprescindíveis, indispensáveis, visto que possuem um conhecimento insólito aos demais na organização.

Os concursados se vangloriam desse fato, afirmando, com tom narcisista, que apenas eles podem ajudar os usuários, inclusive a fazê-los ver o que precisam, desembaralhando seus pensamentos confusos (vide pesquisa de Uchida, 1998). Do ponto de vista psicanalítico, a virilidade dos concursados se deixa escapar pelo que se nomina: “as pessoas colocam as esperanças deles em cima da gente...”; “nem eles sabem o que querem e precisam de nós para resolverem seus problemas”; Para nós pode ser simples, mas na verdade há muitas coisas complexas por trás.”.

Repartição Determinada e Gratificação de Função de Confiança

Fala dos concursados: “A repartição determinada é cruel com a gente”; “queremos ser valorizados”; “O regime de trabalho é diferenciado para pior, no horário, nas remunerações, no tratamento...”. A questão da repartição determinada foi lembrada como um regime que prende as pessoas na área de informática de forma “cruel”.

Há um sentimento de injustiça e revolta por parte dos concursados quando o assunto é repartição determinada. Um dos participantes denuncia: “O único órgão que segura é o nosso. Se há repartição determinada em outros órgãos, as pessoas conseguem sair. A maioria dos

órgãos que tem repartição determinada tem funções comissionadas atreladas a esse fato ou têm uma quantidade muito boa de funções. Na prática é o seguinte: repartição determinada só existe para nós...”. Chama a atenção, nessa fala, a quantidade de vezes que a expressão “repartição determinada” é repetida, bem como a entonação, no momento da entrevista, de revolta e indignação. Sabe-se, porém, depois de pesquisas na instituição em pauta que tais afirmações são exageradas e que se fossem percebidas à altura de suas expectativas, talvez essa reivindicação estivesse em segundo ou terceiro plano. O desejo de ser reconhecido sobrepuja as questões honorárias.

Os concursados alimentam uma expectativa de reconhecimento que, de tão grande, não pode ser atendida pelo órgão. Não se realiza de forma eficaz. Essa expectativa começa a ser alimentada antes da entrada no órgão, ainda na época dos estudos para o concurso e todo fetiche que se atribui a ele.

O dano que a corrida pelo reconhecimento traz é que a disputa para a ser individual e não mais da categoria, enfraquece o coletivo. Tudo passa a se resumir em sair da área de TI para ganhar mais. Como isso não é tão simples, uma vez que nem todos conseguirão sair ou receber as funções comissionadas necessárias, o desânimo toma conta dos concursados. O que parece estar patente para os concursados, estando apenas no seu imaginário, não é visto da mesma maneira pelos outros setores e pela alta administração da instituição. Estariam os servidores concursados sendo privados de se adaptarem ou se mobilizarem? Ou não estão sabendo como se organizar valendo-se da força do grupo?

A luta pelo reconhecimento parece fazer com que os concursados ajam empenhando-se para serem notados individualmente, já que a categoria, segundo entendem, está oculta aos olhos da administração. Gaulejac (2007, p. 26), fala sobre “a luta dos lugares”, referindo-se à competição imposta pelo sistema gerencialista, nutrido pelo capitalismo, e que pode perfeitamente ser identificado no caso dos concursados e terceirizados. Porém, de forma mais específica, fazendo uma análise dos concursados, há uma fenda que aumenta gradativamente entre o que se poderia chamar da luta pelos lugares de autoridade e a luta pelos lugares de emancipação.

Uma das tentativas para serem vistos ou buscarem mais funções para a área é o aumento do serviço, aceitando toda e qualquer demanda. A busca por mais serviços para ser uma categoria perceptível trouxe uma cilada que é verificada nas queixas dos servidores e funcionários a respeito da sobrecarga. Reforçando o comentário de um dos participantes que os diretores não sabem dizer “não”, e acumulam serviços que irão sobrecarregar sua equipe. Enquanto esse quadro não é visto pelos outros setores, a *corrida pelo reconhecimento* deixa os concursados obliterados da sua razão e de como poderiam ser valorizados se agissem como um coletivo.

Presos à argumentação de que não podem sair da área de informática, os concursados não conseguem atentar-se que, como profissionais altamente qualificados são praticamente insubstituíveis, uma vez que não há outros profissionais capacitados – como eles – para desenvolver sistemas de informática complexos, para proteger as informações ou garantir a

segurança da rede de computadores. O próprio discurso de que os usuários dependem deles e mal sabem identificar seus próprios problemas, dito pelos concursados, não é utilizado em favor da sua causa.

Tal qual um médico que não pode ir para outros setores da instituição por causa da sua capacitação e formação (ainda que seja para ganhar mais e se projetar em outra carreira), os analistas precisam notar o valor que têm. Ficarem mergulhados em um eterno lamento, apresentando-se como desventurados, alimentando mágoas e sentimentos de injustiça contra a administração da instituição, de forma melancólica, não os levará a ser o que querem. Em outras palavras, são importantes, mas não conseguem se mobilizar para mostrar isso como categoria; para dar visibilidade às suas tarefas. A renovação da mobilização depende do reconhecimento.

Porém, há uma realidade que reforça essa opinião. Cada departamento, naturalmente, tem um número limitado de gratificações (chamadas funções comissionadas). Teoricamente, ser nomeado para uma gratificação de função de confiança implica, dentre outras coisas, em reconhecimento. Porém, isso não pode ser compreendido de forma absoluta, uma vez que o reconhecimento não está ligado apenas a título, nem mesmo a remuneração material e pecuniária, mas ao reconhecimento simbólico. Quando um servidor não consegue uma gratificação de função de confiança e acha, por isso, que não foi reconhecido, está demonstrando que vincula o sentido do seu trabalho a uma troca pecuniária. A pergunta então é: os poucos que estão conseguindo sair para outros órgãos, estarão sendo reconhecidos?

O desejo de reconhecimento de ambas as categorias (terceirizados e concursados, com ênfase para este último) é legítimo, mas a mobilização subjetiva para isso é insuficiente. Os terceirizados, em especial, estão limitados para a mobilização subjetiva pela situação contratual a que estão vinculados. O enfrentamento contra as perversidades da organização do trabalho fica comprometido, senão inexistente. No caso dos concursados, a mobilização subjetiva poderia ser um instrumento para alcançarem a visibilidade que desejam. Mas se por um lado o desejo de reconhecimento dos concursados é legítimo e lado narcísico dessa expectativa quer uma honra que a instituição não pode conceder e não parece ilegítima no que tange ao alto grau de exigência.

Para Dejours (2011a, p. 83) a mobilização subjetiva agrupa modos de engajamento do sujeito para que ele obtenha prazer na realização da tarefa. Para tanto, é necessário a ação. Ferreira e Mendes (2003) entendem que a mobilização subjetiva é um jeito de ressignificar o sofrimento, fazer a gestão das contradições da organização do trabalho e transformar esse trabalho em fonte de prazer.

Segundo os concursados, “o problema da Repartição Determinada é que faz com que a instituição não se preocupe com o servidor, já que ele não pode sair. Mas se na outra área conseguir sair, é só dar uma função e a pessoa não sai mais. No nosso caso, perdemos a capacidade de negociar o nosso valor dentro da instituição.” Para os concursados, a repartição determinada passa a ser entendida como uma gaiola, uma cerca que impede as pessoas de crescerem dentro da instituição. Essa lógica age como um axioma e induz os concursados a

entenderem que melhor é estar em outro setor, do que permanecer no local de origem, designado por edital público.

Como dito, no período da pesquisa houve uma pequena conquista que ampliou a possibilidade de saída dos concursados que conseguissem funções comissionadas. Mas há uma impressão que em tal conquista não houve a extração do ensino necessário, visto que a categoria permaneceu desmobilizada e sem condições de se fortalecer para alcançar a retribuição que entende ser justa.

Os tipos de racionalidade na organização do trabalho dos concursados e terceirizados

Dejours (1999, p. 100), no livro “Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho”, apresenta três tipos de racionalidades na organização do trabalho: de produção; social; da saúde. No capítulo II desta pesquisa foi retomado esse assunto à luz do que foi postulado por esse autor com ênfase no reconhecimento. Dejours afirma que “conter essas três racionalidade ao mesmo tempo é extremamente difícil”. Ele traz essa questão à tona para lembrar que em um julgamento ou avaliação no trabalho, isso não deve ser feito somente pelos critérios da eficácia.

Na organização do trabalho dos concursados e terceirizados, como previsto por Dejours, as racionalidades não funcionam juntas. Analisando, de forma comparativa, os dados dos concursados e terceirizados observa-se que a produção dos concursados ocorre de forma lenta, dando a impressão aos clientes que não é adequada. Enquanto a dos terceirizados nos atendimentos é inquestionável.

A racionalidade social também inconsistente, partindo-se do relato dos concursados, pois não há um bom relacionamento e manifestações de solidariedade no trabalho. Enquanto os terceirizados nominam o contrário entre eles. Do ponto de vista do usuário, a parte social também favorece os terceirizados que têm na sua tarefa sustentada na interação direta com os usuários, o inverso dos concursados.

Porém, na racionalidade em relação à saúde física e mental tanto os concursados quanto os terceirizados parecem usufruir de uma estabilidade instável. Para Dejours (1999) a racionalidade em relação à saúde é que faz com que o mundo subjetivo não seja destruído pelo trabalho, condenando o trabalhador à doença e à morte. Os participantes não estão adoecidos, mas há manifestações de estresse nada saudáveis de ambos os lados. Sem contar que o funcionamento do contrato terceirizado (lógica perversa e cínica – vide Antunes, 1995) e as relações de trabalho sob esse status não são saudáveis. Há ainda um lado ético. Haveria uma barreira constrangedora caso se quisesse avaliar honestamente o trabalho dessa categoria. Os quatro pilares das regras do trabalho também propostas por Dejours (1999, p. 82) abordam a ética, além da técnica, social e comunicacional.

Conclusão da discussão da psicodinâmica do reconhecimento

A necessidade premente dos analistas é reconhecimento. A urgência do atendimento a essa necessidade faz com que não percebam a si mesmos e desloquem suas ações e inteligência, que deveriam ser coletivas, para questões individuais e ligadas meramente à materialidade, como resultado da frustração.

Ao serem perguntados sobre o que mais lhe incomoda, as respostas dos concursados foram: “menosprezo”; “sobrecarga”; “desmotivação da categoria”; “tratamento desigual”. Uma informação que vem de uma visão que não corresponde àquilo que tinham ao entrarem no órgão. Como o órgão em que trabalham oferece conforto e status e salários acima da média em relação a outros órgãos públicos, é uma declaração que surpreende.

Era de se esperar que tais palavras aparecessem de forma natural nas respostas dos terceirizados, sobretudo as palavras “menosprezo” e “tratamento desigual”, não só pelos relatos, mas pelo fato dos próprios concursados serem os responsáveis por essa prática em relação aos terceirizados. Isso não faz das respostas dos concursados um desregramento, mas mostra a distância da realidade dos dois grupos pesquisados e a decisão acertada de entrevistá-los separadamente. Revela que seus interesses e seus mundos são distintos demais para julgamentos que acusem os concursados de reclamarem “de barriga cheia”, pois na realidade deles, em relação a outros órgãos, em relação às suas expectativas e capacidades, se sentem menosprezados e apartados do sistema. Com base em exemplos e dados essas declarações são justificadas, mas criou-se um imaginário excessivo que tem causado dano ao estado emocional dessa categoria.

A autoimagem que os concursados carregam é a de seu trabalho é importante, mas invisível, sem reconhecimento. Está aí a base do que deve ser trabalhado nesse coletivo: o reconhecimento. Hoje, o que se verifica é um trabalho sem ressonância simbólica, desinteressante, sem sentido. A área exige uma manutenção intelectual; a grande maioria está frustrada, por não serem elogiados ou não conseguirem status dentro da organização, em forma de gratificações simbólicas e materiais. Estão em uma dissonância laboral. Apesar da verbalização preconceituosa e discriminatória, assumem que não estudaram/estudam tanto para serem confundidos com “terceirizados” ou “simples funcionários”. A expectativa que alimentaram antes de entrarem no serviço público foi sendo frustrada a cada dia, ao se depararem com o real do trabalho e com o trabalho invisível, que para eles não faz sentido.

Segundo Gaulejac (2007), quando o sentido prescrito não corresponde ao sentido que cada trabalhador lhe dá, este vive uma incoerência que, longe de o mobilizar, leva-o a se desestimular com sua tarefa.

Falam de um trabalho que não é conhecido e, por isso, tão pouco reconhecido. Mas nem todo trabalho que é invisível é um trabalho sem sentido. Esse vínculo que é feito pelos concursados poderia ser comparado a uma bússola desregulada. Existe um programa nesta organização com o intuito de trabalhar a consciência do servidor em relação ao conhecimento

de tudo o que se faz nela. Objetiva localizar cada servidor dentro de um processo maior na instituição e se perceber no todo e nas partes (individualmente falando). No caso da informática, não há dúvida de sua importância. O problema é que os analistas querem muito mais. Querem chegar ao topo, querem ter a oportunidade de comandar. Isso fica bem claro nos seus discursos. Daí a frustração da maioria.²⁴

A queixa dos concursados em relação ao seu trabalho é a falta de reconhecimento – no sentido de gratidão e constatação – principalmente por parte da instituição. Para eles, é um trabalho que deveria ter mais visibilidade, visto que a tecnologia é apoio para todos os outros setores. Na visão deles, sem tecnologia nenhuma instituição funciona e as pessoas não conhecem (e por isso não reconhecem) o quão complexo é manter um serviço de informática em funcionamento regular e seguro. A expectativa não correspondida, diante da invisibilidade de suas contribuições, gera um grupo com uma identidade comprometida. Aparece um movimento expresso pela tentativa de saída da área de informática que é frustrado pelas normas internas. As chances para migrar de área são pequenas e a competição se instala, desmantelando a força do coletivo. O reconhecimento proveniente do julgamento de utilidade que já não existia, agora atinge o julgamento de estética, uma vez que os pares não têm condições de se reconhecerem por causa do pano de fundo da rivalidade velada.

Moraes & Vasconcelos (2011) declaram que:

A noção de cooperação requer a existência de uma relação de confiança entre os colegas de trabalho, os subordinados e a chefia, mas alerta também para o fato de que nos dias atuais as relações de trabalho estão cada vez mais pautadas na competição e no individualismo, fatores que podem certamente dificultar a dinâmica do reconhecimento.

Mendes (2008b) reforça esse raciocínio dizendo que a confiança nos espaços de convivência é fundada sobre a consciência de uma comunidade pautada em valores que permita se alternar intimidade e visibilidade.

Reforçando, ainda, essa ideia, Lancman & Silva (2008) abordam a questão a invisibilidade como fator dificultador do reconhecimento. E falam sobre a invisibilidade da totalidade do trabalho; a invisibilidade da complexidade do trabalho; e da invisibilidade das próprias necessidades dos trabalhadores. O que implica na impossibilidade de se avaliar ou julgar a tarefa e comprometer, assim, a construção identitária e o sentido no trabalho. Os concursados sentem-se invisíveis também quanto à complexidade de seu trabalho. As mesmas autoras destacam a essencialidade do coletivo de trabalho (em cooperação e acordos mútuos) para se chegar a um julgamento vertical (estético) que leve os trabalhadores a dar conta do trabalho. Para elas, “os esforços realizados pelos colegas para que o trabalho aconteça funcionam como argamassa para a constituição das equipes e das estratégias de cooperação

²⁴ Do ponto de vista denotativo a frustração é o “estado daquele que, pela ausência de um objeto ou por um obstáculo externo ou interno, é privado da satisfação dum desejo ou duma necessidade”. (Aurélio, 2011).

[...] e para que encontrem suporte psíquico, recursos e forças necessários para continuar trabalhando”. (Lancman & Silva, 2008, p. 211).

A importância do coletivo é ressaltada por Gaulejac (2007, p. 244), quando fala da substituição do esforço à adaptabilidade, que o profissional de outrora empenhava, para a flexibilidade polivalente, onde a imprevisibilidade é a regra. Para ele, a partir do momento que essa identidade profissional se converte, inicia-se uma mudança na história das lutas coletivas. “Isso não significa que as lutas sociais não existam mais. Significa simplesmente que as lutas coletivas, que marcaram a história da sociedade industrial, tendem a se atenuar em favor de lutas mais individuais para ter se um lugar, para melhorar sua posição social, para conquistar poder”.

Além da indiferença da administração, apontada nos discursos dessa categoria, há um elemento fundamental que corrobora para o não-reconhecimento dos concursados por parte dos seus clientes. A análise de sistemas e o desenvolvimento de programas ficam a cargo desse grupo. Isso implica um investimento de, em média, dois anos até a conclusão dos produtos demandados. Com o passar do tempo a realidade dos setores demandantes muda e o sistema que é concebido torna-se obsoleto antes mesmo de entrar em produção. De forma geral, não há vínculo entre o programador e o cliente. No processo de trabalho não está previsto o contato com o cliente de forma a criar laços. Assim, os analistas ficam afastados desse contato que faz parte do real do trabalho do usuário, configurando um descompasso nessa relação. Durante o desenvolvimento de um sistema, não raro, ambos (demandante e desenvolvedor) mudam de setor e o pedido se perde ao longo do tempo. O trabalho perde o sentido, não se vê, de forma palpável, sua utilidade e, por conseguinte, não pode haver julgamento de utilidade pelo cliente.

Já no trabalho dos terceirizados testemunha-se o contrário. Esse grupo é responsável pelo atendimento *in loco* aos clientes (servidores) que se deparam com problemas em seus computadores no dia a dia. Isso faz com que eles tenham contato com seus clientes e desenvolvam com eles um certo vínculo. O retorno do seu trabalho é imediato, com manifestações de reconhecimento no sentido de gratidão e, muitas vezes, de constatação. A visibilidade e a importância de suas tarefas são evidentes, ainda que possam ser menos complexas que o desenvolvimento de um sistema. Os terceirizados afirmam que para cumprir suas tarefas é necessário muito conhecimento técnico, o que é motivo de orgulho entre eles. Como não estão em competição entre si, há um clima de solidariedade e companheirismo, onde um técnico ajuda o outro para darem conta das demandas que são pressionadas pelo tempo, segundo normas internas.

A consequência dessa conjuntura é um grupo com forte identidade, apesar do sentimento de discriminação e menor status. Um grupo com mobilização subjetiva coletiva que consegue ressignificar seu sofrimento e transformá-lo em prazer, ressaltando o sentido do seu trabalho e se utilizando dessas estratégias para atenuar a insegurança do emprego que pode resultar em perdas e comprometimentos sócio-econômicos. Diante das adversidades esses trabalhadores têm encontrado sentido no que fazem. Como diz Dejours (1992, p. 158), isso

ocorre quando o sujeito consegue “utilizar-se do seu trabalho como ‘ressonância metafórica’ na cena da angústia e do desejo”.

Isto é, se uma organização do trabalho é indiferente à sua situação laboral, à história individual/coletiva e ao investimento físico²⁵, cognitivo e afetivo dos trabalhadores, as soluções para a manutenção do prazer no trabalho devem surgir do coletivo de trabalhadores. Quando o sentimento de grupo está presente, essa mobilização além de afetar o individual, desdobra-se poderosamente para o coletivo.

Para Moraes & Vasconcelos (2011) “a possibilidade de atribuir um sentido ou um significado para a atividade realizada inscreve-se precisamente na dinâmica do reconhecimento por se constituir como uma via legítima de acesso à vivência de prazer no trabalho”. E como já disse Mendes (2008), é por intermédio do reconhecimento que a atividade do sujeito-trabalhador adquire sentido/significado simbólico.

Este trabalho demonstra que a importância da tecnologia não é suficiente para dar sentido ao trabalho dos profissionais dessa área, especificando a empresa pesquisada. Os terceirizados que aparentemente teriam motivos para apresentarem falta de reconhecimento, superam, em termos comparativos, os concursados nesse quesito. E quanto aos concursados, embora seja difícil negar que a tecnologia permeia a vida de todos, não se pode concluir que sua importância esteja na estreita dependência de pessoas de uma “superclasse” merecedora de um reconhecimento acima daquilo que as pessoas e as instituições possam dar.

²⁵ O corpo físico é aquele que foi/é marcado por uma história atravessa pela cultura e experiências adquiridas.

Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo analisar o reconhecimento no trabalho de informática dos terceirizados e concursados de uma instituição pública. A metodologia utilizada possibilitou levantar pontos importantes para descortinar aspectos ligados à necessidade dos participantes de serem reconhecidos e reforçarem sua identidade. Os objetivos específicos foram descrever a organização do trabalho dos terceirizados e concursados; comparar as contradições entre o prescrito e o real; analisar as vivências de prazer e sofrimento; e descrever a psicodinâmica do reconhecimento dessas duas categorias. A dinâmica do reconhecimento apareceu de forma mais nítida quando se analisou separadamente as categorias, verificando-se duas realidades distintas em um mesmo setor de trabalho. Como as entrevistas coletivas foram conduzidas com dois grupos (concurados e terceirizados), a comparação das contradições entre o prescrito e o real e as diferenças nas vivências de prazer e sofrimento das categorias foi bem identificada e a análise ocorreu, dentro das limitações iminentes à fala e à metodologia, possibilitando compreender a organização do trabalho, as vivências de prazer e sofrimento e a dinâmica de reconhecimento das categorias em voga. Entende-se, pelo exposto, que a pesquisa atingiu seus objetivos. Os resultados sugerem que os concursados não alcançam reconhecimento enquanto os terceirizados alcançam reconhecimento. Isso implica diretamente na consolidação e construção de suas identidades.

Depois que as pessoas são aprovadas em um concurso público, há uma expectativa bidirecional, pois o órgão espera que os aprovados resolvam todos os problemas acumulados durante anos e os que entraram esperam ser reconhecidos e compensados à altura do esforço demonstrado na prova. As atribuições são explícitas e sabe-se, de antemão, o que se vai realizar, mas o choque com o real é descortinado em pouco tempo. Depois que entram na rotina, ambos descobrem que as limitações (e capacidades) dos que entraram são as mesmas de quem já estava no órgão e que, por outro lado, o órgão não tem como recompensar de forma diferenciada essas pessoas, por mais méritos que tenham demonstrado no concurso.

Assim, a satisfação é tolhida e surgem os desapontamentos que vão culminar quase que numa crise de identidade e de reconhecimento. De forma geral, as tarefas, o modo de gestão, a burocracia e a própria lógica do serviço público são limitadores para quem quer ser realizador. Depois de um exame draconiano os analistas esperam entrar na instituição já com um reconhecimento que compense todo esforço e que a instituição conte com seu ânimo e sua intelectualidade para mudanças, sem, contudo, esquecer a contrapartida, que é verbalizada como sendo material, mas sabe-se que é essencialmente simbólica. Porém isso não é alcançado.

Não demora muito tempo, e os servidores concursados descobrem que a expectativa construída, fruto do desejo do inconsciente, não consegue ressonância e suas esperanças fundadas em lógicas particulares aos poucos dão lugar à frustração. Mas essa descoberta passa por uma dinâmica e não aparece de um dia para o outro. Ao longo da carreira algumas

fagulhas de reconhecimento surgem e novamente a frustração vem à tona. E nesse movimento os concursados sentem o sofrimento no trabalho.

Os concursados parecem não formar um coletivo. A competição, ainda que contraditória na organização do trabalho que fala em trabalho em equipe, é inevitável na lógica capitalista (Gaulejac, 2007), esses profissionais perderam a capacidade mínima de mobilização. (Antunes, 1995; Antunes & Silva, 2010; Freitas, 2006 e Mendes 2008a).

Moraes (2009) mostra a importância da mobilização coletiva nas questões do trabalho. Ao competirem entre si para saírem do setor de informática, buscando um reconhecimento individual, os concursados se diminuem como categoria, se enfraquecem como inteligência coletiva, se debilitam enquanto movimento que coopera, se afastam de um espaço público de discussão e, assim, perdem a oportunidade de levarem a contento seu pleito de reconhecimento.

A outra via para ressignificar o sofrimento e vivenciar o prazer é através da mobilização subjetiva, com o uso da inteligência astuciosa e também dos recursos do **coletivo do trabalho**, como o espaço público para a fala e a cooperação. (grifo nosso).

Por outro lado, a mesma autora aponta para uma mudança que pode reverter esse quadro. O não reconhecimento traz sofrimento para os concursados e uma luta desigual em uma instituição, um sistema que não tem condições de ampará-lo como ele quer. Mas o coletivo é sugerido como a força para essa conversão. Como diz Moraes (2009): “Ao mudar a situação de trabalho, o sofrimento inicial transforma-se em prazer.”

É necessário criar uma estratégia inteligente para os concursados serem vistos, para serem notados e perceberem que os chefes e diretores, são os que podem oferecer, além do reconhecimento de natureza simbólica, o reconhecimento material. Contudo, mais que isso, é preciso enxergar que quem aprecia o trabalho dos profissionais da área de informática são os usuários da instituição, que podem criticar e verificar o trabalho, conferindo reconhecimentos simbólicos que reforçam a identidade. Os concursados têm condições de serem protagonistas nas mudanças desejadas em sua organização do trabalho.

Na organização do trabalho dos concursados, faz-se necessário voltar o olhar para questão da demanda e contextualizá-la no real do trabalho do usuário. Verificar a questão da distância do outro (seja o usuário ou um par). O processo de trabalho desses profissionais parece estar muito afastado do usuário, para criar vínculos e laços afetivos e, por conseguinte, dar visibilidade a esse trabalho. Visibilidade aos usuários e à administração.

A extrema burocracia e os longos prazos para trâmites dentro da instituição afetam o trabalho dos concursados, sobretudo em relação ao cumprimento desses prazos. É necessário perceber essas dificuldades para se compreender, muitas vezes, o porquê não se dá conta do trabalho (demanda). Outra consideração, diz respeito à competitividade e individualismo que podem desestruturar o coletivo dessa categoria.

Em comparação aos concursados, os terceirizados mostraram-se mais capazes de dar visibilidade ao seu trabalho, encontrar sentido nas tarefas do cotidiano e ressignificar seu

sofrimento com ações simples e estratégicas defensivas mais eficazes, ainda que dentre elas haja a racionalização, o conformismo e a justificação. Identifica-se, no trabalho dessa categoria, o juízo da beleza descrito por Dejours (1992).

A pesquisa contribui para o aprofundamento das pesquisas em psicodinâmica do trabalho, em especial, na esfera pública. E também para reforçar os estudos sobre terceirização. A junção dessas temáticas com os profissionais de informática, mirando-se na mobilização subjetiva com ênfase na psicodinâmica do reconhecimento, trará um olhar que pode ser profícuo para futuros estudos e articulações entre pesquisadores. Além disso, os aspectos apresentados na organização do trabalho, nas vivências de prazer e sofrimento dos participantes trazem particularidades que colaboram com a teoria em pauta.

O estudo ainda possibilita um despertar e reflexão, não apenas para os participantes, mas para a própria instituição, sobretudo no que diz respeito à gestão e como esta se posiciona e se organiza diante das suas ambivalências e peculiaridades, principalmente, quanto à situação social dos terceirizados e à carência de reconhecimento dos concursados.

Os resultados desta investigação, a partir dos achados, de sua análise e interpretação correspondem a uma “fotografia” de um momento da instituição. Uma espécie de representação dos sujeitos que se dispuseram em participar dessa pesquisa. É importante deixar em relevo que há diferenças gritantes entre a área pública e privada no que diz respeito aos elementos constitutivos do trabalho, mesmo que se perceba que a área pública aproxima-se, de forma processual, da área privada em muitos aspectos, inclusive os que desconsideram os desejos e subjetividades dos servidores.

Reitera-se que as interpretações estão permeadas do viés do pesquisador, portanto não são neutras. Por outro lado, os dados contêm um conteúdo claro e latente e que merece a atenção da gestão pública. Há indícios, que não são novidades no mundo do trabalho e para aqueles que estudam o tema, que carecem de pessoas se debruçando com real interesse pelo sofrimento dos sujeitos – do outro – para juntos, em diálogo discutirem as melhores formas possíveis para se trabalhar e, neste caso específico, aplicados aos binômios “prazer-sofrimento” e “contribuição-retribuição”.

Pela fragilidade contratual e o contexto de dominação a que estão submetidos os terceirizados é de se esperar que muitas questões tenham sido refreadas nas verbalizações, como defesas. O mesmo ocorre com os concursados, apesar da autonomia e estabilidade de que usufruem.

A pouca quantidade de estudos especificamente investigando a psicodinâmica do reconhecimento com as variáveis “informática”, “setor público”, “terceirizados”, “concursados”, impede maiores comparações.

Outro ponto limitador foi que, no momento da coleta de dados, dos seis encontros, três deles o pesquisador estava sozinho. Nos demais estava acompanhado de uma estagiária que estava em postura de ouvinte, não havendo uma participação efetiva nem mesmo uma troca de impressões após os encontros. Caso essa escuta tivesse sido realizada em dupla,

efetivamente, haveria maior riqueza nas interpretações e no acesso àquilo que foi dito ou silenciado. É necessário registrar, porém, que esse fato foi compensado pelo coletivo de controle (item 3.2) e pela supervisão.

O fato de não ter sido feita a clínica do trabalho é um limitador. Por meio da clínica é mais fácil se aproximar da construção de novas convivências, compartilhando experiências, defesas, bem como inteligência prática, acordos coletivos de cooperação, a criação de um espaço de discussão, sinalizando uma mobilização. Nesta pesquisa não houve essa construção de conhecimento nem laços que apontassem para a criação de regras de ofício, muito menos a apropriação e o comprometimento daquilo que foi verbalizado. A clínica do trabalho, nesse particular, tem maior potencial para essa mobilização subjetiva.

A aplicação da clínica do trabalho, com proposta por Dejours (2011), inclusive envolvendo os gestores do alto escalão, poderá suscitar descobertas e ampliar compreensões importantes para a ciência no campo da psicodinâmica do trabalho, bem como para a própria instituição, inclusive para o estabelecimento de contratos coletivos.

A partir do exame dos dados, entende-se que se pode aprofundar em muitas questões profícuas para a psicodinâmica do trabalho como método e teoria. Em especial deixa-se como proposta para futuros estudos uma investigação, ainda com base nesses dados (e outros que possam ser coletados) nesta organização do trabalho, sobre assédio moral – como hipótese.

Outra investigação, como agenda de pesquisa, para avançar os próximos estudos diz respeito à invisibilidade social produzida pelo uniforme, aprofundando pesquisa citada na USP sobre os garis, mas também pelo *status* dentro da organização.

Referências

- Almeida, L. L. & Merlo, A. R. C. Manda quem pode, obedece quem tem juízo: prazer e sofrimento psíquico em cargos de gerência. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2008, vol. 11, n. 2, pp. 139-157.
- Andrade. F. F. Reestruturação produtiva: dos novos padrões de acumulação capitalista ao novo parâmetro de políticas sociais. *Revista Urutágua*, Universidade Estadual de Maringá – UEM, 2006, n.10.
- Antunes. R. & Silva M. A. S. (Orgs). (2010). *O avesso do trabalho*. (2ª ed.). São Paulo: Expressão Popular.
- Antunes. R. (1995). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Araújo, J. N. G. (2010). *Entre servidão e sedução do trabalhador: uma secular insistência do capital*. In Mendes, A. M. (Org.). *Trabalho e Saúde* (pp. 54-68). Curitiba: Juruá.
- Axt, M.; Francisco, D. J. & Maraschin, C. Informática e saúde mental: caminhos de uma oficina. *RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação*, 2007, v.1, p-I.
- Azevedo, V. A. Z. & Lucca, S. R. Contribuições da psicanálise ao estudo das inter-relações entre saúde mental e trabalho na categoria profissional dos operadores de tráfego. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2010, v.13, n.2.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.
- Barros, M. E. B. & Louzada, A. P. Dor-desprazer-trabalho docente: como desfazer essa tríade? *Psicol. USP*, São Paulo, 2007, v.18, n.4, p. 13-34.
- Barros, P. C. R & Mendes, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. *Psico-USF*, 2003, v.8, n.1, p. 63-70.
- Bawa, J. (1997). *The computers user's health handbook: problems, prevention and cure*. São Paulo: Summus.
- Brasil, Assembleia Nacional Constituinte. Constituição da República Federativa do Brasil. Promulgada em 5 de outubro de 1988. (2003). Obra coletiva de autoria da *Editora Saraiva* com elaboração de Pinto. A. L. T.; Windt, M. C. V. S. & Cépedes, L. (32ª ed.). São Paulo: Saraiva.
- BR-Linux.org. *O modelo ITIL*. Acessado em 12 de dezembro de 2012 em: <http://br-linux.org/linux/node/3225?q=itil>.
- Carvalho, G. M. & Moraes, R. D. Sobrecarga de trabalho e adoecimento no polo industrial de Manaus. *Psicologia em Revista*, 2011, v.17, n.3. p. 465-482.
- Carvalho, M. A. L. (2010). *Pejotização e descaracterização do contrato de emprego: o caso dos médicos em Salvador – Bahia*. 2010. Dissertação de mestrado, Universidade Católica de Salvador – UCSAL, Bahia.
- Castells. M. (1999). *A sociedade em rede - Era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.

- Castro, M. A. & Rosas, M. L. M. (2011). *O reconhecimento no trabalho do polo industrial de Manaus*. In Moraes, R. D. et al. (Org.). *Subjetividade e trabalho com automação: Estudo do polo industrial de Manaus*. (pp. 125-134). Manaus: Edua.
- Castro, T. C. M. (2010). *Reconhecimento e vida dos guardas municipais: clínica do trabalho na atividade de segurança pública*. 2010. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Porto Alegre – RS.
- Chalmers, D. *O zumbi filosófico*. (1990). Acesso em 08 de março de 2012 em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Zumbi>.
- Chanut, P. (2009). *L'origine du mot informatique*. Acessado em 28 de agosto de 2012 em: pierre-chanut-nomsdemarque.blogspot.com.
- Corvol, P. (2009). *L'enseignement de l'informatique et des sciences numériques au Collège de France*. (s. d.) Disponível em: <http://www.yasni.fr/>.
- Dau, D. M.; Rodrigues, I. J. & Conceição, J. J. (Orgs). (2009). *Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho (atualização do debate e perspectivas)*. São Paulo: Annablume; CUT.
- Dejours, C. (2000). *A banalização da injustiça social*. (3ª ed.). Rio de Janeiro: FGV.
- Dejours, C. (1992). *A Loucura do Trabalho*. (5ª ed.). ampliada. São Paulo: Cortez - Oboré.
- Dejours, C. (1999a). *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. Tradução: Reis, A. C. F. Revisão técnica: Betiol, M. I. S. & Tonelli, M. J. São Paulo: Fundap. EAESP/FGV.
- Dejours, C. (2008). *Avaliação do trabalho submetida à prova do real: crítica aos fundamentos da avaliação*. Cadernos Trabalho, Tecnologia e Organização – TTO2. (Orgs). Sznelwar, L. I. & Mascia, F. L. São Paulo: Blucher.
- Dejours, C. (2009). *Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho?* (pp. 49-53), n.139. São Paulo, CULT.
- Dejours, C. (2001). Entrevista sobre psicodinâmica e psicopatologia do trabalho e psicossomática. Entrevistadora: Cardoso, M. R. Tradução: Rondon, P. H. B. Concedida pela Internet em Set/2001. *Ágora: Estudos em Teoria Psicanalítica*, Jul/Dez, 2001, v.4, n.2. p. 89-94.
- Dejours, C. (1999b) A violência invisível. *Revista Caros Amigos*. v.1, n.24. p. 1-6
- Dejours, C. (2007). *Prefácio*. In Mendes, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Dejours, C., Abdoucheli, E. & Jayet, C. (2011). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. Coordenação: Betiol, M. I. S. (1ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista produção*. v.14, n.3. p. 27-34.
- Dejours, C. & Bègue, F. (2010). *Trabalho e suicídio: o que fazer?* Brasília: Paralelo 15.
- Dejours C. (2011a). *Addendum. Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 57-124). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.

- Dejours C. (2011b). *Patologia da comunicação. Situação de trabalho e espaço público: A geração da energia com combustível nuclear*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 341-380). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011c). *Análise psicodinâmica das situações de trabalho e sociologia da linguagem*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 287-340). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011d). *O trabalho como enigma*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 151-166). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011e). *Entre sofrimento e reapropriação: o sentido do trabalho*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 433-448). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011f). *Ativismo profissional: masoquismo, compulsividade ou alienação*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 193-216). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011g). *Alienação e clínica do trabalho*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 255-286). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011h). *O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). (pp. 31-44). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dejours C. (2011h). *Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. In Lancman, S. & Sznelwar, L. I. (Orgs). Edição Paralelo 15 & Co-edição Fiocruz, Brasil, (3ª ed.). Revista e ampliada.
- Dicionário Eletrônico Aurélio. (2004). Versão 5.11a. (3ª ed.). *Regis Ltda*.
- Druck, G. & Franco. T. (2007). *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo.
- Faria, F. F. (2001). Terceirização no serviço público e cooperativas de trabalho. *Revista da Consultoria Legislativa - CD*.
- Ferreira, J. B. (2011). *Do poema nasce o poeta: criação literária, trabalho e subjetivação*. Rio de Janeiro: 7Letras.
- Ferreira, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2008, v.11, n.11, p. 83-99.
- Ferreira, M. C. & Mendes, A. M. (2003). Trabalho e riscos de adoecimento – o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira. Brasília: Edições LPA e FENAFISP.
- Ferreira, M. C.; Guimarães, M. C.; & Almeida, C. P. (2010). Violência (in)visível e institucionalizada no contexto de trabalho: o enfoque da ergonomia da atividade. In Mendes, A. M. (Org.). *Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*. (pp. 61-89). São Paulo: Mackenzie.

- Figueiredo, M.; Alvarez, D.; Athayde, M.; Suarez, J. D.; e Pereira, R. Reestruturação produtiva, terceirização e relações de trabalho na indústria petrolífera *offshore* da Bacia de Campos (RJ). *Gest. Prod.*, São Carlos, 2007, v.14, n.1, pp. 55-68.
- Freire, P. (1995). *À sombra desta mangueira*. São Paulo: Olho d'Água. Disponível em: <http://joaojosefonseca1.blogspot.com.br/2009/02/construcao-do-conhecimento-na-visao-de.html>.
- Freitas, L. G. (2006). Saúde e processo de adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual. Tese de doutorado, Universidade de Brasília.
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Aparecida - SP: Ed. Idéias & Letras, 2007.
- Gernet, I. (2010). *Psicodinâmica do reconhecimento*. In Mendes, A. M. *et al.* (Org.). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*. (p. 61-76). Curitiba: Juruá.
- Gouveia, L. B. (1995). *Introdução à informática*. 88 f., Universidade Fernando Pessoa.
- Heloani, J. R. & Capitão, C. G. Saúde mental e psicologia do trabalho. *São Paulo em Perspectiva*, 2003, v.17, n.2, p. 102-108.
- Hetem Jr., A. (2010). *Fundamentos de Informática: Eletrônica Digital*. São Paulo: LTR.
- Hoefel, M. G.; Chaves, M. L. F.; Rosa, R. F.; Nardi, H. C.; & Zago, M. Alterações cognitivas em trabalhadores de uma empresa de processamento de dados. *Rev. Saúde Públ.*, São Paulo, 1992, v.26. n.1, p. 21-26.
- Honneth, A. (2003). *Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais*. São Paulo: Editora 34.
- Instituto de Psicologia - USP. *Trabalhador invisível supera preconceito*. Portal JcNet. Pesquisa de Costa, F. B. (2008). Acessado em 1º de maio de 2011 em: <http://www.ip.usp.br/portal>.
- Lancman, S. & Sznelwar, L. U. (Orgs). (2011). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. (3ª ed.). Revista e ampliada. Lago Oeste - DF: Fiocruz e Paralelo 15.
- Lancman, S. & Silva, M. T. (2008). *Conclusão*. In Lancman, S. (Org.). *Políticas públicas e processos de trabalho em saúde mental*. Lago Oeste - DF: Edição Paralelo 15.
- Laplanche, J. (2001). *Vocabulário da Psicanálise*. (4ª ed.). São Paulo: Livraria Martins Fontes Editora Ltda.
- Lemos, A. *Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura*. 2ª ed. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. Tradução: Coskl, C. I. (1ª ed.). São Paulo: Ed. 34.
- Lima, S. C. C. (2011). Coletivo de trabalho e reconhecimento: uma análise psicodinâmica dos cuidadores sociais. Tese de doutorado, Universidade de Brasília.
- Mansano, S. R. V. & Malacrida, S. L. A relação homem-computador: um estudo sobre o sofrimento psíquico entre analistas de sistemas. *Em Extensão*, Uberlândia, 2011, v.10, n.1, p. 34-45.

- Martins, S. R. (2008). *Tempo antes do adoecer: relações entre saúde e os processos psicodinâmicos do reconhecimento do trabalho*. In Mendes, A. M. (Org.). Trabalho e Saúde. (pp. 69-88). Curitiba: Juruá.
- Mello, C. A. B. (1998). *A responsabilidade do agente político – a contratação temporária irregular como ato de improbidade administrativa do agente político*. Curso de Direito Administrativo. (10ª ed.). (pp. 151-152). São Paulo: Malheiros Editores.
- Mendes, A. M. & Araújo, L. K. R. (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M.; Araújo, L. K. R. (2011). *Clínica psicodinâmica do trabalho: práticas brasileiras*. Brasília: Ex Libris.
- Mendes, A. M.; Merlo, A. R. C.; Morrone, C. F.; Facas, E. P. (2010). *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M. (Org). (2007). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M. (2008a). *Prazer, reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho*. In Mendes, A. M. (Org.). Trabalho e Saúde. Curitiba, Juruá.
- Mendes, A. M. (Org). (2008b). *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M. & Araújo, L. K. R. (2010a). *Violência e sofrimento ético: contribuições da psicodinâmica do trabalho*. In Mendes, A. M. Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica. (pp. 91-106). São Paulo: Mackenzie.
- Mendes, A. M. (Org). (2010b). *Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*. São Paulo: Mackenzie.
- Merlo, A. R. C. (1999). *A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho*. Porto Alegre: Editora da Universidade - UFRGS.
- Moraes, R. D. & Cavalcante, T. R. (2009). *Vivências de prazer-sofrimento no trabalho de psicólogos da área organizacional em Manaus*. Maceió: XV Encontro Nacional da Abrapso.
- Moraes, R. D. & Vasconcelos, A. C. L. (Orgs). (2011). *Subjetividade e trabalho com automação: estudo no polo industrial de Manaus*. Manaus: Edua, 2011.
- Moraes, P. R. S. Terceirização e precarização do trabalho humano. *Revista TST*, Brasília, 2008, v.74, n.4, p. 148-168.
- Paes de Paula, A. P. (2005). *Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea*. Rio de Janeiro: FGV.
- Pereira, L. C. B. (1997). A reforma do Estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. Cadernos MARE da Reforma do Estado. v. 1. Caderno 1. Brasília: Ministério da Administração e Reforma do Estado.

- Perissé, N. B. (2012). *“As pessoas já entram se sentindo menores”*: impactos da terceirização na subjetividade do trabalhador. Dissertação de mestrado - Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro- RJ.
- Pinheiro, J. M. S. (2004). *Sistemas de automação*. Acessado em 26 de agosto de 2012 em: http://www.projetederedes.com.br/artigos/artigo_sistemas_automacao.php.
- RetroPlayer Brasil. *A história dos computadores no Brasil*. Acessado em 27 de agosto de 2012 em: <http://retroplayerbrazil.wordpress.com/uma-breve-historia-da-informatica-no-brasil>.
- Rodrigues, I. J.; Conceição, J. J. & Dau, D. M. (2009). *Apresentação*. In Dau D. M. *et al.* Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho. (pp. 13-16). São Paulo: Annablume; CUT.
- Rosso, S. D. & Fortes, J. A. A. S. (Orgs). (2008). *Condições de trabalho no limiar do século XXI*. Brasília: Época.
- Silva, E. A. (2008). *Terceirização na administração pública: conflitos na legislação, orçamentação e escrituração da despesa*. Monografia de Especialização em Orçamento Público - Órgãos do Poder Legislativo Federal, Brasília- DF.
- Silva, J. S. & Carvalho, P. F. P. (2001). *Introdução à informática*. Universidade de Coimbra.
- Silva, R. R. & Mendes, A. M. Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e outra tradicional. *Psico-USF*, 2006, v.11, n.1, p. 103-112.
- Silveira Filho, O. T. (2007). *Informática na automação*. Disciplina: Informática – I. Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, Instituto de Computação.
- SmartSEC. *ITIL - Information Technology Infrastructure Librar*. Acessado em 10 de setembro de 2012 em: <http://www.smartsec.com.br/itil.html>.
- Traesel, E. S. & Merlo, A. R. C. A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem. *Psico*, 2009, v.40, n.1, p. 102-109.
- Uchida, S. (1996). *Temporalidade e subjetividade no trabalho informatizado*. São Paulo, 1996. Tese de doutorado - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- Viana, P. *O que é terceirização?* Sebrae - São Paulo. Acessado em 10 de setembro de 2012 em: <http://antigo.sp.sebrae.com.br/principal/abrindo%20seu%20neg%C3%B3cio/produtos%20sebrae/artigos/listadeartigos/terceirizacao.aspx>.
- Wikipédia. *História da computação*. Acessado em 27 de agosto de 2012 em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_da_computa%C3%A7%C3%A3o.
- Wikipédia. *Informática*. Disponível em 27 de agosto de 2012 em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Inform%C3%A1tica>.
- Wikipédia. *Burocracia*. Acessado em 25 de agosto de 2012 em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Burocracia>.
- Zéu Palmeira, S. (2008). *Terceirização e reestruturação produtiva*. São Paulo: LTr.

APÊNDICE

Apêndice A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Senhores(as) servidores(as) e funcionários(as) do Setor de Informática da Instituição XXXXXXXX,

Sou estudante do curso de Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. Estou, neste momento, desenvolvendo uma pesquisa sob a orientação da Prof^a. Dr^a. Ana Magnólia Mendes, que tem como objetivo geral conhecer e analisar a psicodinâmica do reconhecimento, teoria da psicodinâmica do trabalho, dos servidores e dos terceirizados da área de informática da instituição XXXXXXXX. De modo particular, busca-se: (a) Analisar o reconhecimento no trabalho de informática dos terceirizados e concursados de uma instituição pública; (b) Descrever a Organização do Trabalho dos terceirizados e concursados; (c) Comparar as contradições entre o prescrito e o real dos terceirizados e concursados; (d) Analisar as vivências de prazer e sofrimento dos terceirizados e concursados; e (e) Descrever a psicodinâmica do reconhecimento dessas duas categorias.

Dentre os benefícios esperados, deseja-se contribuir para a produção de novos conhecimentos na área, que permitam aos trabalhadores a conscientização da situação de trabalho e a utilização de um espaço coletivo de discussão capaz de propiciar-lhes melhor desenvolvimento de seu trabalho. Outro benefício esperado refere-se ao desenvolvimento de subsídios teóricos que possam oferecer aos trabalhadores melhores condições para desenvolver suas atividades laborais, melhorar o relacionamento interpessoal e provocar reflexões que possibilitem o surgimento de ações transformadoras no trabalho.

Para tanto, gostaria de convidá-lo(a) a colaborar com esta pesquisa, participando de sessões coletivas, com base na Psicodinâmica do Trabalho, onde serão discutidos temas relacionados ao trabalho tais como organização e condições de trabalho, relações sócio-profissionais e outros tópicos que possam ser trazidos para discussão. Pretendo realizar cerca de 3 encontros coletivos com os participantes, com duração estimada entre 1h e 2h para cada sessão. Os encontros serão conduzidos no próprio local de trabalho dos sujeitos-participantes, em um espaço físico de tamanho apropriado para o grupo e que garanta a privacidade. Durante os encontros, o participante da pesquisa pode se recusar a responder questões que lhe tragam constrangimentos. É possível também que o conteúdo abordado nas sessões possa provocar reações emotivas em pessoas com muita sensibilidade afetiva.

Para a análise das informações prestadas, solicito a sua autorização para gravação (áudio) dos encontros. Asseguro que as informações prestadas terão caráter sigiloso, resguardando a privacidade dos envolvidos. A guarda dos dados e materiais utilizados na

pesquisa ficará com o pesquisador responsável, garantindo-se sua confidencialidade e que não serão divulgados a terceiros.

Gostaria de esclarecer que a participação é voluntária e que durante a pesquisa o senhor(a) poderá deixar de participar em qualquer momento se assim o desejar, sem que isso lhe proporcione qualquer prejuízo ou dano. Informo ainda que a pesquisa não lhe oferecerá riscos no âmbito de suas atividades de trabalho e tão pouco perante a instituição a qual o(a) senhor(a) está vinculado(a).

Para maiores esclarecimentos sobre o estudo e seus resultados o(a) senhor(a) poderá fazer contato nos telefones 3216.7632 ou 9987.2082 ou então pelo endereço eletrônico braun.marciomartins@gmail.com. Estarei disponível para possíveis esclarecimentos antes, durante e no decorrer da pesquisa.

Desde já, agradeço sua atenção e colaboração.

Atenciosamente,

Márcio Martins

Mestrando do Instituto de Psicologia – UnB

Ana Magnólia Mendes

Profª. Drª. do Instituto de Psicologia – UnB

Sim, eu, _____ aceito
participar desta pesquisa.

Assinatura:

Data: ____ / ____ / ____

E-mail (opcional):

Sim, eu, _____ aceito
participar desta pesquisa.

Assinatura:

Data: ____ / ____ / ____

E-mail (opcional):
