

Guillermo Alfredo Johnson

**INFORMATIZAÇÃO**

**E**

**DOENÇAS PSICOSSOCIAIS**

**Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais  
dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC**

FLORIANÓPOLIS – 1999

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA  
MESTRADO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA**

***Informatização e Doenças Psicossociais***

***Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais  
dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do grau do mestre em Sociologia Política.

Orientadora: Prof. Dra. Bernardete Wrublevski Aued.

**Santa Catarina  
02 de julho de 1999**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA POLÍTICA

## **INFORMATIZAÇÃO E DOENÇAS PSICOSSOCIAIS**

**Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos  
Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC**

**Guillermo Alfredo Johnson**

*Esta Dissertação foi julgada e aprovada  
em sua forma final pela Orientadora e  
Membros da Banca Examinadora,  
composta pelos Professores:*



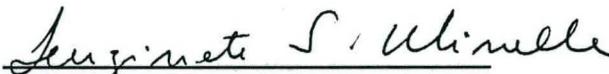
---

Prof. Dra. Bernardete W. Aued  
Orientadora



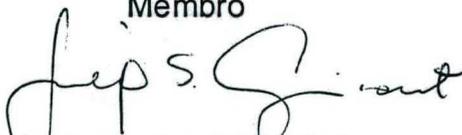
---

Prof. Dr. Lucidio Bianchetti  
Membro



---

Prof. Dra. Luzinete Simões Minella  
Membro



---

Prof. Dra. Júlia Silvia Guivant  
Coordenadora

**Florianópolis, julho de 1999.**

À

Tainá,

Ana Clara,

Joaninha,

Mulheres da minha vida

## **AGRADECIMENTOS**

Esta dissertação é resultado não apenas de um esforço pessoal, mas de contribuições de pessoas e instituições indispensáveis para sua realização. Durante todo o período de pesquisa e elaboração, tive a importantíssima colaboração de muitas pessoas, com as quais tenho dever de gratidão.

Gostaria de agradecer principalmente a colaboração dos trabalhadores do CIASC, em particular aos analistas de sistemas e programadores que participaram nas entrevistas. Foram importantes as informações fornecidas pelas instituições da empresa, com destaque para a Gerência de Recursos Humanos e o SINDPD. Mas este trabalho não seria possível sem o apoio financeiro do CIASC, bem como, à Universidade Federal de Santa Catarina e aos funcionários do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política.

Sou muito grato à minha orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Bernardete Aued, que desde o começo me encaminhou pelas trilhas apaixonantes do estudo do trabalho contemporâneo. Ela sempre deu um jeito de ler e sugerir, ao meu ver, corretamente.

Ao amigo e colega de curso Eduardo Guerini pela relação de cooperação que estabelecemos durante este período.

Alguns amigos tiveram colaborações destacadas: Jair, pela ajuda indispensável com as transcrições; Vitor Hugo e Adriana, pelo empréstimo do micro e; Ana, pela correção de português.

Enfim, a todos os amigos que de forma direta ou indireta me estimularam para que este estudo fosse realizado.

JOHNSON, Guillermo Alfredo. *Informatização e Doenças Psicossociais: organização do trabalho e doenças psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC*. Dissertação de Mestrado em Sociologia Política – Centro de Filosofia e Ciências Humanas – Universidade Federal de Santa Catarina, 1999, p. 128

## **RESUMO**

Com este estudo de caso, procuramos contribuir com a análise das estratégias defensivas e a incidência de doenças psicossociais relacionadas à organização do trabalho dos programadores e analistas de sistemas do CIASC (Centro de Informática e Automação de Santa Catarina) em Florianópolis. Até o final da década de 80, esta empresa atua como um grande Centro de Processamento de Dados. A partir dos anos 90, ela redefine seus objetivos, dedicando-se à fabricação de software e enxugando o quadro funcional. Nela, atuam programadores e analistas de sistemas, com tempo de serviço médio acima de 15 anos.

A característica mais geral da empresa é o trabalho informático e, nela, procuramos perceber doenças psicossociais decorrentes da organização do trabalho. A questão não se resume em negar o avanço tecnológico, que na atualidade apresenta-se como uma ponta de um enorme "iceberg".

Para registrar a percepção destes trabalhadores, realizamos entrevistas aplicando um roteiro previamente elaborado, atingindo 30% da população de programadores e analistas de sistemas.

Percebemos que, embora estejam satisfeitos com a tarefa que desempenham, são vários os elementos psicossociais que apontam sofrimento no trabalho: há manifestação freqüente de angústia e ansiedade, há percepção de influência do trabalho no cotidiano familiar; e há, também, distribuição desigual de atividades, tratamento diferenciado, pouco reconhecimento e aumento de tarefas. Parecem satisfeitos mas, para além da aparência, há fortes evidências de doenças psicossociais.

Sendo a informatização um trabalho de mãos limpas, uma vitrine, não expurga os males à saúde e a alienação; as doenças psicossociais se manifestam entre estes trabalhadores intelectuais.

JOHNSON, Guillermo Alfredo. *Informatização e Doenças Psicossociais: organização do trabalho e doenças psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC*. Dissertação de Mestrado em Sociologia Política – Centro de Filosofia e Ciências Humanas – Universidade Federal de Santa Catarina, 1999, p. 128

## **ABSTRACT**

With this case study, we tried to contribute with the analysis of the defensive strategies and the incidence of diseases psychosociais related the organization of the programmers' work and analysts of systems of CIASC (Center of Computer Science and Automation of Santa Catarina) in Florianópolis. Until the end of the decade of 80, this company acts as a great Center of Processing of Data. Starting from the nineties, its redefine objectives, being devoted to the software production and changing the workers politics. At this company, programmers and analysts of systems act, with time of medium service above 15 years.

The characteristic more general of the company it is the info work and we tried to notice diseases current psychosociais of the organization of the work. The subject is not summarized in denying the technological progress, that at the present time comes as a point of an enormous " iceberg ".

To register the these workers' perception, we accomplished interviews applying a route previously elaborated, reaching 30% of the programmers' population and analysts of systems.

We noticed that, although they are satisfied with the task that they carry out, there are several psychosociais elements that they aim suffering in the work: there are frequent manifestation of angust and anxiety, there is perception of influence of the work in the daily family; and there is, also, unequal distribution of activities, differentiated treatment, little recognition and increase of tasks. They seem satisfied but, for besides the appearance, there are forts evidences of psychosociais diseases.

Being the informatization work of clean hands, a shop window, doesn't expurgate the evils to the health and the alienation; the diseases psychosociais shows among these intellectual workers.

# ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	01
CAPÍTULO I:	
Os Trabalhadores Informáticos do CIASC no Contexto Atual do Trabalho – Operários transmutados em operadores de mãos limpas .....	07
Trabalho Informático.....	08
A Empresa Redefine seus Objetivos e Também as Condições de Trabalho .....	23
Os Serviços de Saúde dos Trabalhadores do CIASC.....	29
Programadores e Analistas de Sistemas.....	30
Capítulo II:	
Organização do Trabalho e Estratégias Defensivas .....	47
Organização do Trabalho e Saúde .....	54
O Problema das Doenças Psicossociais Relacionadas ao Trabalho	56
Organizações Coletivas Institucionalizadas	

dos Trabalhadores do CIASC .....	78
Formas Individuais de Enfrentar a Organização do Trabalho .....	87
Abordagem Representativa dos Entrevistados .....	99
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	100
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	121
ANEXO I .....	126

## **INTRODUÇÃO**

A informática é apresentada através de uma forma muito sedutora para o grande público. Estimula-se o acesso à Internet, evidenciando-se as enormes facilidades operacionais. Em conseqüência, constata-se aumento na velocidade das informações para uma considerável parcela da população, favorecimento das transações comerciais, e decorrente desta situação, mudanças nas formas de produção e na sua organização. A informação torna-se uma “moeda” valiosa no mundo informatizado para todos os atores sociais e para os mais diversos fins.

Mas, para a manipulação das informações são necessárias máquinas e programas que dêem conta da operação e para que isto ocorra são necessários homens e mulheres que as criem, mantenham e aprimorem. Quando ouvimos falar em informática é comum colocar o computador como um novo Príncipe, sem máculas, cada vez mais perfeito. Todavia as máquinas, sem as pessoas não funcionam, ou melhor, nada constroem.

O status conferido à máquina decorre de uma visão de que o trabalhador da área pode ser considerado privilegiado e de nada deveria reclamar. Esta concepção pode estar ligada ao fato de que não são difundidos estudos abordando a relação de saúde de quem trabalha em informática.

A escolha do trabalho informatizado como objeto de análise deve-se ao fato que o mesmo, cada vez mais, ocupa espaços nas nossas vidas. Através dele, expressa-se à intensificação do trabalho —esta categoria analítica que perpassa os trabalhos de criação e manutenção de programas informacionais. Integra o cotidiano destes trabalhadores o ingresso dos dados, a criação e manutenção dos sistemas ou programas, seja no que se refere ao hardware ou software. Os primeiros, denominam-se digitadores e têm sido objeto específico de pesquisas diversas. A respeito deles são amplamente conhecidas as referências à LER (Lesões por Esforços Repetitivos).

Com esta pesquisa, procuramos ampliar as explicações sobre os trabalhadores informáticos evidenciando os aspectos psicossociais de quem cria e

mantém software. A questão não se resume em negar o avanço tecnológico, que na atualidade apresenta-se como uma ponta de um enorme “iceberg”. Há que se reconhecer muitos avanços no campo das tecnologias informacionais, mas também há doenças psicossociais que devem ser desveladas.

Teve influência na definição desse objeto de estudo o percurso histórico da educação formal, adquirindo conhecimentos de Engenharia, mas depois enveredando para a Psicologia e em seguida para o Mestrado em Sociologia Política, tendo sido também trabalhador informático durante cinco anos. Tanto a diversidade no aprendizado do conhecimento formal, bem como a prática de trabalhador informático, facilitaram conhecer a realidade dos trabalhadores.

Nesta pesquisa partimos do singular, os programadores e analistas de sistemas do CIASC em Florianópolis, e da constatação de incidência em doenças psicossociais entre eles. As mesmas se evidenciam, sobretudo, através do médico trabalhista da empresa que manifesta preocupação com o elevado número de atendimentos nos quais os trabalhadores demonstram ansiedade e expressam frustração. Além disso, em avaliação realizada por este mesmo profissional, que aponta uma elevada porcentagem de trabalhadores insatisfeitos e um considerável grau de frustração (KNABBEN & VIGIA DO ROSARIO, 1996).

Um membro da Gerência de Recursos Humanos da empresa, considera importante a realização de pesquisa nesta área pois em seus mais de 20 anos de empresa, observou que estes profissionais possuem dificuldade de relacionamento não apenas no trabalho mas também na família. Para eles, é tudo sim ou não, como se a vida fosse uma função binária.

Assim, consideramos as seguintes hipóteses para o presente estudo:

- I. Os programadores e analistas de sistemas do CIASC padecem de doenças psicossociais relacionadas com a organização do trabalho;
- II. A diminuição de estratégias defensivas coletivas aumenta a incidência de doenças psicossociais.

Como objetivos gerais, estabelecemos a análise das estratégias defensivas e a incidência de doenças psicossociais relacionadas à organização do trabalho

dos programadores e analistas de sistemas do CIASC em Florianópolis. E como objetivos específicos relacionamos:

- ◆ Identificar aspectos relevantes da organização do trabalho;
- ◆ Identificar os mecanismos e as diferentes formas de estratégias defensivas construídas pelos programadores e analistas de sistemas do CIASC em Florianópolis;
- ◆ Caracterizar as doenças psicossociais e estabelecer relações entre a intensificação do trabalho da população alvo e a incidência destas doenças;
- ◆ Verificar a relação entre as características das funções dos programadores e analistas de sistemas e a incidência de doenças psicossociais;
- ◆ Estabelecer relações entre a construção das estratégias defensivas coletivas da população alvo e incidência de doenças psicossociais;
- ◆ Investigar as relações entre a frustração e ansiedade dos referidos trabalhadores com as características do trabalho que desempenham.

Para atingir os objetivos, adotamos uma metodologia de obtenção de dados com uma amostra da população escolhida. Selecionamos uma amostra segundo critérios de representatividade de 30% dos 93 programadores e analistas de sistemas do CIASC em Florianópolis. Os critérios para delimitação da amostra foram: 1) trabalhadores com maior tempo de serviço; 2) respeito à proporção de gênero existente na população alvo e; 3) não estar exercendo cargo de chefia. A proporção do conjunto não se expressa da mesma maneira em cada categoria profissional, pois foi possível entrevistar 23% dos Analistas de Sistemas e 38% dos Programadores. Esta desigualdade está relacionada ao fato de que vários analistas de sistemas estavam trabalhando fora do prédio da Empresa, exercendo cargos de chefia ou licenciados do trabalho. Para obter informações, aplicamos, sempre que possível, um roteiro previamente elaborado para este fim (ANEXO 1). Este instrumento possui eixos referenciais tendentes a perceber manifestações sobre o comportamento e pensamento social dos sujeitos, as suas atitudes em relação ao computador, assim como, as manifestações referentes à saúde psicossocial dos mesmos.

Esta pesquisa, muito embora tenha em DEJOURS uma das principais fontes de sustentação teórica não é formulada a partir da demanda dos trabalhadores como propõe o autor.

Abordamos, sucintamente na pesquisa, uma análise da divisão do trabalho, não enfatizando as condições físicas no qual este se desenvolve e a qualidade do relacionamento entre os colegas e a chefia.

A pesquisa foi desenvolvida no próprio local de trabalho. Assim sendo, a coleta de dados permitiu obter importantes subsídios para apreender *in loco* as maneiras e intensidade da socialização e a vivência na organização do trabalho. Este contato foi fundamental para apreender os detalhes da organização do trabalho, a percepção real da divisão do trabalho, os discursos decorrentes da diferenciação de tratamento pelas chefias, a movimentação nos corredores.

As entrevistas, de caráter aberto, tiveram uma duração média de 50 minutos, sendo que a de menor duração foi de 40 minutos e a mais longa foi de uma hora e 30 minutos e todas foram realizadas nas dependências do Ambulatório da empresa. Todas as pessoas contatadas aceitaram participar da pesquisa, e durante o período de realização da mesma continuamos recebendo declarações de trabalhadores querendo participar.

As entrevistas foram gravadas com a permissão dos interlocutores, o que certamente pode ter intimidado alguns deles. Nos casos em que não fomos suficientemente enfáticos na explicação dos objetivos da pesquisa percebemos receio ou desconfiança dos mesmos. A relação construída através da observação participante permitiu ganhar certo grau de confiança com os funcionários, mas não o suficiente para desaparecer o temor de que a verdade pudesse voltar-se contra o próprio trabalhador. Apenas uma pessoa declarou não ter sido propositadamente sincera ao responder a entrevista.

Realizamos entrevistas com representantes das organizações coletivas que os funcionários do CIASC participam: ACIASC (Associação dos Funcionários do CIASC), SINDPD (Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados de Santa Catarina) e DATUS (Fundo de Pensão dos Funcionários do CIASC), estas

tiveram um caráter mais formal e seguiram um roteiro de perguntas previamente elaborado.

Com o objetivo de informar sobre a pesquisa realizamos contato com os responsáveis pelas Gerências para explicá-la aos trabalhadores. A receptividade foi muito boa. Tivemos cuidado em manter o sigilo dos entrevistados, evitando nomear qualquer identificação que pudesse estabelecer alguma referência; inclusive referências a atividades que os trabalhadores executam foram suprimidas.

Esta dissertação está dividida em dois capítulos. O primeiro capítulo busca apreender a relação do surgimento da informática e da microeletrônica no sistema capitalista. Destaca os elementos que caracterizam as novas formas de produção e apresenta uma síntese sobre a discussão vigente acerca da centralidade do mundo do trabalho. Sucintamente enumeramos as características que distinguem o trabalho informático e alguns elementos da divisão do trabalho deste setor. Também são apresentadas informações da empresa e dos trabalhadores que foram objeto de investigação. O segundo capítulo, aborda aspectos teóricos referentes à doença psicossocial e a sua relação com as estratégias individuais e coletivas de defesa decorrentes das características da organização do trabalho que ocasionam desgaste humano no atual estágio de produção.

Esta dissertação contribui para o estudo das doenças psicossociais e sua relação com a organização do trabalho, não esgotando o assunto nem desconhecendo as limitações, que não são poucas. Amplia porém, a compreensão da situação dos trabalhadores em atividades eminentemente intelectuais e que, por atuarem durante um longo período de suas vidas junto ao computador, estão susceptíveis às doenças psicossociais.

# **CAPITULO I**

## ***Os Trabalhadores Informáticos do CLASC no Contexto Atual do Trabalho***

### ***Operários transmutados em operadores de mãos limpas***

**"Adoro meu trabalho"  
(Analista de Sistemas)**

## **TRABALHO INFORMÁTICO**

O médico trabalhista do Serviço de Saúde do CIASC, Dr. Miguel Knabben, junto com outro colega médico, em 1996 realizou uma Avaliação dos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)<sup>1</sup>. Esta pesquisa é baseada num roteiro de perguntas elaborado pela Universidade de Louvain, na Bélgica, e modificada por estes médicos à realidade dos funcionários do CIASC (KNABBEN & VIGIA DO ROSARIO, 1996). A amostra selecionada é escolhida entre os programadores com mais de 14 anos de serviço na empresa.

Entre as conclusões obtidas, é importante mencionar que 70% dos 38 trabalhadores pesquisados encontram-se insatisfeitos no seu trabalho e que 89,5% destes profissionais apresentam tendência a adquirir fadiga psíquica. Outro dado não menos importante, é que 26,3% da amostra apresenta lesão orgânica decorrente do trabalho. Além disso, segundo o Dr. Knabben é expressivo o número de trabalhadores que procuram o ambulatório manifestando ansiedade e frustração no local de trabalho durante o expediente<sup>2</sup>.

Todavia assim que iniciamos esta pesquisa, que tinha por finalidade ampliar e qualificar as situações já enunciadas em 1996, enfrentamos uma questão no mínimo intrigante. Ao contrário de 1996 –sendo portanto, praticamente o mesmo universo pesquisado- estes trabalhadores pareciam estar satisfeitos com o trabalho.

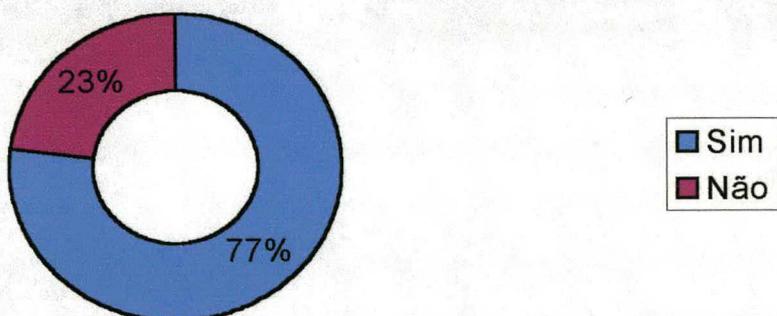
---

<sup>1</sup> Esta é a nova denominação utilizada a partir de 1999, já aplicada retroativamente aos relatórios referentes a 1998, para o Ambulatório da empresa abordar a LER ou tenossinovite, como eram mais conhecidas. O objetivo desta recente nomenclatura visa tornar mais abrangentes a concepção desta doença, e não limitá-la aos membros superiores. No presente trabalho conservaremos a denominação LER, mais conhecida até o momento.

<sup>2</sup> Dois dos sofrimentos mais notados nos trabalhadores nas pesquisas feitas em diferentes situações de trabalho e em países tão diferentes como o Brasil e a França têm sido a insatisfação e a ansiedade. (DEJOURS, 1992: 48)

O gráfico a seguir, mostra que a maioria da amostra abordada está satisfeita com o seu trabalho. Isto se apresenta como uma aparente contradição com os dados relacionados ao reconhecimento, mas os trabalhadores afirmam gostar do que fazem e a função que mais gostaram de desempenhar é a ocupada atualmente, mesmo na adversidade: sem reconhecimento e com aumento de responsabilidades. Aquilo que se apresenta como um dado contraditório, pode ser analisado enquanto ideologia defensiva, é dizer, como um conjunto de idéias que permite diminuir a percepção do sofrimento. Se levarmos em conta outras informações colhidas, observaremos que muitos destes trabalhadores executam suas tarefas com objetivos aparentemente reflexivos, visando metas puramente individuais. Algumas das respostas apresentam-se contraditórias, pois uns gostam da presente função porque consideram o resultado do seu trabalho mais tangível e dinâmico, enquanto que outros argumentam que gostam por se tratar de trabalho intelectual. Por sua vez, outros trabalhadores manifestam seu apreço pela função a partir do status social que este lhe permite na sociedade, embora percebam que a veneração pela profissão não possui a intensidade gozada quando a microinformática não tinha se alastrado como nos dias de hoje, popularizando a manipulação do software e dos bancos de dados. São poucos os apreciadores de funções já exercidas, ainda que a partir da atual remodelação de cargos na empresa tenham se afunilado em poucos cargos, dificultando uma visualização mais direta entre atribuições e exercício da profissão. Registramos a dificuldade de alguns destes trabalhadores informáticos qualificados em dedicar tempo suficiente à pesquisa em informática, tanto no que se refere a software como hardware. O cumprimento de metas e prazos impedem investimento de meios e tempo nestas áreas, considerados vitais no mercado competitivo de nossos dias.

## Gosta do trabalho que desempenha?



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Os trabalhadores revelam grande expectativa em relação ao trabalho, pois em seus objetivos constam as realizações pessoais, a busca de auto-superação, o conhecimento, estar de bem consigo mesmo, desempenho correto e honestidade. Da lista de objetivos são mencionados também a sobrevivência, independência financeira e melhoria da qualidade de vida

De uma maneira geral, podemos dizer que estes trabalhadores gostam do que fazem e circunscrevem o seu trabalho entre aqueles que possuem utilidade social, além evidentemente, de assegurar a sobrevivência individual.

Em relação ao CIASC, a representação que os trabalhadores construíram em mais de uma década de trabalho, é o envolvimento com esta atividade que é central nas suas vidas. Mais uma vez as manifestações formais aparecem freqüentemente, sendo que a maioria delas elogia a situação da empresa como sólida e com futuro promissor. Também aparecem em destaque as expressões colocando a empresa como um segundo lar, como uma extensão da família e do círculo da amizade, mais uma vez enfatizando a importância que o trabalho ocupa na vida destes trabalhadores.

À pergunta referente a relevância de fatos pessoais, desde que ingressos no CIASC, deixa transparecer o papel importante que o trabalho ocupa nas suas

vidas, manifesta através da dedicação de anos, pelo investimento físico e emocional que os trabalhadores fazem na empresa. As respostas apontam elementos ligados à vida profissional, de crescimento frequentemente mimetizado com o progresso da empresa; nestas opiniões podemos perceber que as demissões e a quebra de confiança da empresa pesam na frustração e no sofrimento destes trabalhadores. As alusões à vida pessoal concentram-se na importância da construção e dos frutos da vida familiar, pela via do trabalho, reafirmando a centralidade que o mesmo ocupa nas suas vidas.

O trabalho atual dos analistas de sistemas mudou qualitativamente desde a época em que os computadores são unicamente de grande porte<sup>3</sup> com a introdução da microinformática. O trabalho com os computadores de grande porte é diferente, o analista de sistemas faz o contato com o cliente e elabora um fluxograma (um esquema dos blocos nos quais o programa solicitado deveria estar composto); o programador interpreta o fluxograma e escreve à mão as linhas do programa num papel padronizado e passa para o digitador ingressar os comandos e dados. Até aí o analista de sistemas não faz contato com o computador. Com a adoção da microinformática a digitação é absorvida pelos analistas de sistemas e programadores; assim, para testar um programa ou mesmo para ingressar os comandos no computador o programador digita, acumulando as tarefas que anteriormente eram privilégio do digitador<sup>4</sup>. Ao mesmo tempo, os programadores e analistas de sistemas, cada vez mais efetuam trabalhos que não eram antes de sua responsabilidade. A divisão do trabalho na área de criação de software na empresa em questão se manifesta no fato de que o Analista de Sistemas planeja o conjunto da tarefa a ser executada, ao mesmo tempo este coordena e realiza o trabalho. Mas também distribui as tarefas para os Programadores, que não necessariamente possuem uma visão da totalidade do

---

<sup>3</sup> Grande porte é o sistema de informática no qual existe um computador, que centraliza o processamento dos dados e o software, e dela partem terminais que dependem totalmente do computador central (estes terminais são denominados de "terminais burros"). Este padrão de funcionamento, nesta empresa e em quase todo o país, é definido pela empresa americana IBM, que detém os direitos e elabora os manuais de funcionamento. Até começo desta década a maioria dos trabalhos no CIASC eram realizados no grande porte, ainda hoje grande parte dos dados da administração pública encontram-se neste sistema.

trabalho a ser executado. Geralmente cada um destes trabalhadores encarrega-se de elaborar uma rotina, uma parcela, dentro do programa geral. Desta breve descrição percebe-se o quanto se intensificou a atividade, que antes era compartilhada por mais trabalhadores.

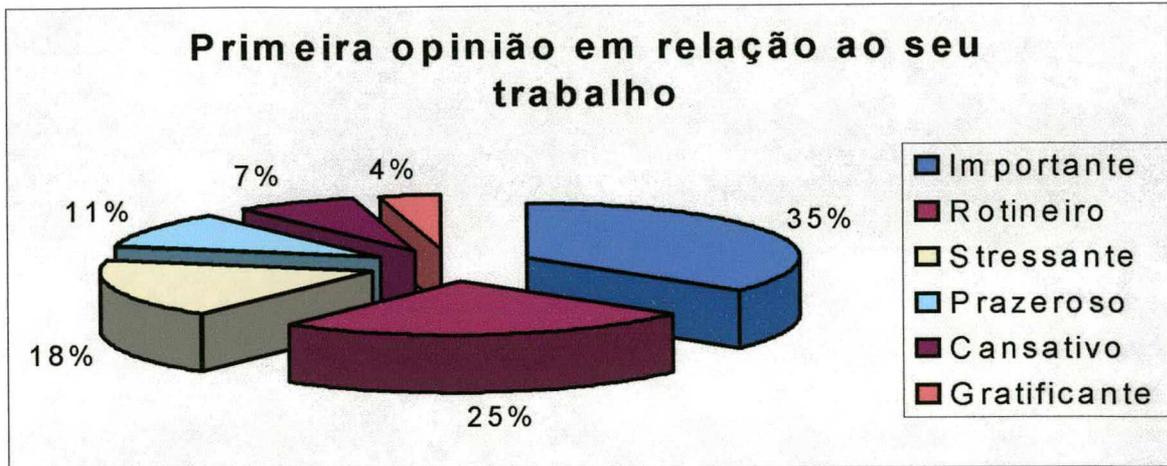
Entre as respostas que expressam a opinião em relação ao trabalho destacam-se a consciência da importância do trabalho desempenhado na manipulação das informações dos órgãos do Estado. A seguir vemos que é considerado gratificante, sendo citado muitas vezes, assim como a importância do trabalho, com o atendimento ao cliente e, em particular, com os atuais softwares que visam brindar informações ao cidadão. Quer dizer, que o reconhecimento possuído é feito pelo usuário do programa elaborado, não provém de dentro da empresa, dos colegas ou chefias. Entre as características negativas destacam-se os aspectos estressantes, que pode aludir ao conteúdo da tarefa no sentido da demanda de concentração, à capacidade de elaboração requerida para a construção dos programas e aos problemas provindos da organização do trabalho. O caráter rotineiro do mesmo refere-se mais às tarefas desempenhadas pelos programadores, que repetidas freqüentemente se tornam rotinas de programas e de pensamento, e portanto, tarefas enfadonhas e desmotivantes.

A primeira resposta a esta escolha múltipla pode ser considerada a principal opinião, a que tem mais peso, dos trabalhadores em relação ao seu trabalho. Sendo assim, observamos no gráfico a seguir que a percepção da importância da tarefa ganha força na consideração total das informações, sendo agora seguida de percepções negativas<sup>5</sup>, rotineiras e estressantes. Na percepção social destes trabalhadores podemos dizer que o trabalho é ao mesmo tempo importante e rotineiro, tomando como referências as duas características mais citadas de cada grupo.

---

<sup>4</sup> Para se apreciar mais detalhadamente uma história das mudanças no trabalho informático desde o ponto de vista dos trabalhadores, ver a Dissertação de Mestrado de SOARES, 1989.

<sup>5</sup> Caracterizamos como negativas estas opções por estarem estreitamente relacionadas com o sofrimento no trabalho: estressante, implica um esforço psíquico e social para realizar as tarefas; e, rotineiro, por ser uma das características da alienação no trabalho, que esvazia de conteúdo, sentido e afeto as tarefas executadas.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Alguns manifestam a importância do trabalho maior que da família ou lazer. O caráter cansativo do trabalho é colocado contraditoriamente ao lado do trabalho gratificante.

Para compreender o significado da atividade que ocupa maior parte da vida de vigília, torna-se interessante conhecer o que o sujeito procura com o seu trabalho, quais os seus objetivos, e o que decorre do seu discurso. Para tanto, apresentamos a seguir, as informações de maneira qualitativa:

## Trabalho

Objetivos		Definição	
Conhecimento	Satisfação pessoal, do cliente e sobreviver	Trabalha para sobreviver.	Ocupação necessidade, sobrevivência
Sobrevivência	Não é pesado, nem desgastante, é muito bom	Cooperação	Qualquer atividade remunerada ou não
Valor para a sociedade	Ganhar dinheiro para fazer suas coisas lá fora	Sentir-se útil	Função na empresa, cotidiano
Busca de auto superação	Sobrevivência, e prazer em trabalhar	Utilidade social	Dar soluções
Realização, independência financeira e sentir-se útil	Crescer e melhorar a qualidade de vida.	Situar-se na vida sem depender de outros	Enriquece, deixaria de passear para trabalhar
Ser honesto. Ser fiel a empresa	Realização pessoal	Atividade para obter resultados	Mão de obra que fornece trocando por dinheiro
Ser correto. Atender bem o cliente	Realização pessoal e profissional.	Trabalho de analista e programador	Executar funções para determinadas tarefas
Atualização tecnológica e salário	Satisfação em poder fazer o que gosta e fazer o melhor	Atividade prazerosa e que permite sobreviver	Atividade que tem um produto final
Estar bem consigo mesmo	Está devagar	Uma troca: 8 horas de trabalho por um salário	Melhor coisa

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Entre os objetivos também se destacam a necessidade de satisfazer ao cliente. O objetivo de satisfazer o cliente é, de alguma maneira, a incorporação daquilo que é chamado de "vestir a camiseta da empresa"; isto é, paixão pela empresa e gosto pelo seu ambiente de trabalho.

É importante destacar que o trabalho, na atual conjuntura histórica, não possui características nocivas ou perigosas tal como foi descrito no início do século XX, o trabalho pressupõe divisão técnica e social, o que não quer dizer que hoje não apresente ameaças à saúde física, mental e psicossocial dos trabalhadores.

O desgaste físico e psicossocial é decorrente das condições e organização do trabalho, pois subordina orgânica e psiquicamente o trabalhador, demanda uma vontade orientada a um fim, manifesta como atenção no transcurso da

jornada. (MARX, 1987). Com isto se quer dizer que durante a realização do trabalho verifica-se um consumo de energia, de capacidade vital humana. Assim, considera-se como característica importante do trabalho o consumo, o gasto do cérebro, dos nervos, dos músculos, digamos que todo o desgaste de um trabalhador após uma jornada de trabalho. (SELIGMANN SILVA, 1994, 1996)

Assim, a saúde no trabalho refere-se aos meios que cada trabalhador tem para traçar um caminho pessoal e original, em direção ao seu bem estar físico, psíquico e social (DEJOURS, 1986: 10). Parafrazeando DEJOURS: *“se o trabalho fosse livremente escolhido e sua organização flexível, “o trabalhador poderia adaptá-lo a seus desejos, às necessidades do seu corpo e às variações de seu espírito”, o que tornaria o trabalho não só tolerável como até mesmo favorável à saúde física e mental do trabalhador, sempre que realizado em outras condições que não aquelas prevalecentes atualmente.”* (COHN & MARSIGLIA, 1993: 71) Assim, a saúde é construída na relação social entre os homens e dos homens em relação com a natureza, é uma interação dinâmica, não estática, imersa nas relações humanas e no conteúdo das tarefas que desempenha.

É esta relação social que engendra também as representações que as pessoas fazem de si próprias e da realidade, que no limite das mesmas expressam relações de dominação entre capital e trabalho. Dessa maneira, aquilo que pensam os trabalhadores, pode corresponder mais ao pensamento social dominante do que propriamente apresentar-se como manifestação do dominado (SELIGMANN SILVA, 1986).

Com base neste pressuposto, podemos duvidar destas manifestações de satisfatoriedade e tomá-las como aparentes. Elas podem estar expressando mais o pensamento da administração da empresa do que propriamente dos trabalhadores informáticos. Além disso, lembremos que, como diz o ditado popular “nem tudo o que reluz é ouro”, entre a representação e a realidade pode existir certa distância.

Tomando estas representações como aparência, vemos que, ao contrário do que se previa, o trabalho não eliminou sofrimento e este processo pode levar à doença mental e física, assim como também a dessocialização do sujeito.

Antes de prosseguir é importante a ressalva que o trabalho informático contém singularidades próprias que, em certo sentido, o distancia dos demais trabalhos no Brasil. Mas o fato de serem trabalhadores especiais (intelectuais) nem por isto estão livres da consciência “embotada” quanto ao trabalho. Eles, como tantos outros trabalhadores, relutam em identificar o seu trabalho como atividade penosa e desgastante. Assim, trabalho e saúde são aspectos desconectados de sua realidade e, da mesma forma, dissociam também mente e corpo.

Os trabalhadores que estamos estudando possuem um nível de qualificação e informação elevados. Mas, em relação à saúde, sua percepção é genérica, a saúde é vista dentro de uma visão integral: corpo, mente e social; considera mais importante a saúde mental, pela sua necessidade na execução das tarefas. O conceito de saúde é simplesmente não sentir dor. Estes depoimentos refletem a percepção de que a saúde é indispensável para o trabalho, e que para isto o trabalhador deve possuir e construir uma organização e condições de trabalho que permitam produzir com qualidade para si e para a empresa. As referências à ausência de saúde física aludem à ameaça real de doenças osteo-musculares decorrentes de postura rígida durante longo tempo. Já a concepção de doença é muito parecida com a de saúde, e destaca-se aqui a idéia que expressa a necessidade de não padecer nenhuma doença que lhes impeça produzir.

<b>Conceito de saúde</b>		<b>Conceito de doença</b>	
Trabalhar com menos pressão e sem prazos	Integral	Incapacidade de produzir	Estress, ócio
Sem problema de visão e de coluna	Não ter dor	Integral	Não conseguir realizar determinadas tarefas
Sem LER e estress	Maneira de responder a determinadas situações	As doenças profissionais podem trazer outras doenças	Estress, saúde mental
Ter paz, tranqüilidade e fisicamente	Cabeça tranqüila	Ter alguma dor	Disfunção de algum órgão. LER
Bem estar, sentir-se disposto todo o dia	Estar bem consigo e com o meio. Mais importante a saúde intelectual	Quando não consegue pensar	Produzir pouco e reclamar da vida
Bom ambiente de trabalho, física e emocional	Bem emocionalmente	Evitar problemas psicológicos	Mal estar e muita responsabilidade
Estar bem física e psicologicamente	Mente aberta e bem fisicamente	Não satisfeito. Tem que estar bem relacionado, vida saudável	Não sentir-se bem, sem disposição nem satisfação

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

É válido mencionar o fato de que a maioria dos entrevistados refere-se a concepção que ele detém de saúde com uma visão integral de ser humano, no mesmo sentido da definição enunciada por DEJOURS, 1986. Ao mesmo tempo, percebe-se que enunciam a necessidade da ausência de perturbações (dores em geral e também estar tranqüilo no que se refere a problemas sociais e familiares) para efetuar as suas tarefas intelectuais. Estes trabalhadores expressam a preponderância de tarefas intelectuais e sua relação com a funcionalidade da percepção da sua saúde.

Nas últimas décadas do desenvolvimento histórico do sistema capitalista presenciamos marcadas transformações através da incorporação da tecnologia nos processos de produção, o que por sua vez influencia na organização do trabalho, nas formas de gerenciamento de pessoal. As máquinas atuais sintetizam o que há de mais avançado na mecânica, microeletrônica e informática,

aprimorando a qualidade dos produtos e reduzindo os custos através do aumento da produtividade. (LEITE & SILVA, 1996; FORRESTER, 1997)

Os recentes avanços tecnológicos aplicados à produção proporcionam uma melhoria na competitividade nos mercados internos e externos, redefinindo o lugar e o papel dos países e das corporações no campo internacional. Por sua vez, esta divisão internacional do trabalho implica na diferenciação dos riscos para a saúde do trabalhador de um país para outro (MORAES NETO, 1989).

A cada dia, a telemática, que é a junção das telecomunicações com a informática, renova e aperfeiçoa suas armas na acirrada luta com o tempo e o espaço, onde a superação dos modelos é medida pelo encurtamento e valorização destes.

Os arautos da atual organização neoliberal querem nos fazer acreditar que nossas vidas atualmente estão marcadas pela presença da informática na sociedade, grande parte dos registros, desde o nascimento até a morte, no nosso dia a dia, nos bancos, nos órgãos públicos etc. nos ligando a uma manipulação informacional através do computador. (NEGROPONTE, 1995)

A popularização e difusão da informática permitem que a mesma seja apresentada de forma sedutora para o grande público: elogia-se o acesso à Internet, da ampla gama de opções visuais e sonoras de lazer, da questão econômica no sentido da diminuição na manipulação de grandes volumes e da facilidade e velocidade no processamento de textos. Para LOJKINE, 1995, esta Revolução Informacional coloca socialmente a facilidade democrática na manipulação das informações, e também permite pensar a *"perspectiva histórica de superar a divisão entre os que produzem e os que pensam a produção..."* (LOJKINE, 1995: 229)

Mas, a informatização não traz apenas vantagens à sociedade. Ela provoca problemas, como a ameaça à privacidade e o aumento do nível do desemprego. (TAVARES & SELIGMAN, 1984)

A inovação tecnológica no sistema capitalista, está circunscrita à lógica dominante da obtenção do lucro. Assim, as inovações tecnológicas, numa sociedade na qual o essencial seja o bem estar crescente do homem, poderiam

significar numa redução dos dias e horas de trabalho, conseqüentemente diminuindo também o desemprego e a idade mínima do trabalhador se aposentar. (MARCUSE, 1996; HADDAD, 1997) Mas, a sociedade capitalista ao basear-se na apropriação individual de mais-valia, na exploração do homem, aplica uma lógica desumana, pois ela interessa-se mais na reprodução do capital do que na sobrevivência do homem.

Este renomado avanço na manipulação das informações é apenas uma tecnologia, que pode ser utilizada para liberar os homens do sofrimento, melhorar as condições de trabalho e aumentar a produção para atender as necessidades do conjunto da população, sem exclusão; ou perpetuar o atual estado de coisas: estar a serviço de reprodução do capital, sem preocupação com as necessidades da população, nem beneficiando os trabalhadores nas suas condições e organização do trabalho ou favorecendo o lazer.

Neste contexto, os trabalhadores informáticos ocupam um lugar de destaque desde o início da presente Revolução Informacional. Encontram-se no olho do furacão das transformações no mundo do trabalho, dos avanços tecnológicos, são as vítimas mais antigas deste recente salto de qualidade da globalização. Por outro lado, existe uma supervalorização dos computadores em relação ao trabalho humano, pois quando se deseja atribuir a uma tarefa as características de racionalidade, imparcialidade, competência ou eficiência ela obviamente deve ser executada por um computador. Abstrai-se, por exemplo, de que a principal qualidade do computador é a sua extraordinária capacidade de armazenar dados, e graças a sua alta velocidade de processamento, acelerar a resolução dos problemas e a manipulação de grandes volumes de informação<sup>6</sup>. (SOARES, 1989, 1995; LOJKINE, 1985) Nesta mesma linha de raciocínio, VOLPATO reafirma "*o computador é a estrela e o homem um mero acessório*" (1992: 38), ou seja, isto é o que MARX havia escrito a respeito da máquina.

---

<sup>6</sup> É importante lembrar que o computador trabalha com o universo de dados que lhe foi inserido, sendo que para isto teve alguma outra pessoa instalando software e hardware, inserindo os dados necessários para seu funcionamento, e, quando mantido em rede, uma pessoa que mantém o sistema em andamento. Por tanto deve ser levado em consideração o trabalho acumulado que um computador sintetiza quando ele fornece um simples relatório.

Os programadores e analistas de sistemas são uma categoria profissional localizada no centro desta recente onda de inovações na produção e organização do trabalho. Encontram-se entre aqueles que realizam “trabalho invisível”, não conseguindo tocar no que fazem, vivenciando freqüentemente a expressão de perda de controle sobre o seu trabalho. (SELIGMANN SILVA, 1986)

Aparentemente, o trabalhador informático, na área de criação e manutenção de software, coloca a sua “marca pessoal”. No trabalho de elaboração de programas informacionais aplica-se parcialmente o que OFFE enuncia referente ao trabalho no setor de serviços: *“quando os meios e os fins do trabalho neste setor estão menos especificados, há a possibilidade de um espaço maior para interpenetração e a criação do trabalho, podendo ele fugir da standardização excessiva”* (In: COHN, 1993: 67), pois o fim está especificado, que é um programa ou sistema, como os trabalhadores chamam, e deve ter uma utilidade preestabelecida; enquanto que os meios permitem um grau maior de liberdade e criatividade, a qual está condicionada pela confiança e conhecimento que o trabalhador tem da sua ferramenta –o software. Se bem que cada vez mais os software incorporam modelos padronizados facilitando e moldando as maneiras corretas e rápidas de encontrar soluções.

Tanto CASTELS como CODO relacionam a redescoberta, ou revalorização da subjetividade do trabalhador relacionada com o novo modo de organização do trabalho com o intuito de superar a organização fordista de produção. Com a intervenção do saber do trabalhador na produção, através do seu envolvimento com as metas e processos na empresa, tem-se aprimorado as soluções. Além do mais, a convivência do trabalhador com os objetivos da empresa, torna-se indispensável, a partir das características intelectuais do trabalho, em particular do informático.

Ainda estão vigentes alguns dos mitos que nortearam a atividade informacional. Assim, segundo SOARES *“os trabalhadores informáticos são freqüentemente considerados como os profissionais do futuro e o trabalho informático é apresentado como moderno, racional, intelectual (uma profissão para gênios), agradável e lucrativo. Esta imagem era verdadeira nos primórdios da*

*informática, mas ainda mantém a sua popularidade, apesar de não ser mais verdadeira.*" (SOARES, 1995: 65) Uma outra característica do trabalho informático é que estes trabalhadores não são vistos pelo público, muitas pessoas utilizam os produtos por eles elaborados, mas poucos sabem onde, quem e como que os programas são feitos.

O número destes profissionais cresce desde o começo da incorporação da informática nos meios de produção de bens e serviços. Concomitante a este processo, também presenciemos uma divisão que vem acontecendo historicamente no trabalho informático<sup>7</sup>: entre os trabalhadores que realizam as tarefas consideradas manuais, desqualificadas (operadores, digitadores) e aqueles que efetuam as tarefas eminentemente intelectuais (analistas de sistemas e programadores) (SOARES, 1995).

Esta divisão no trabalho informático também caracteriza diferentes formas de controle da produção. No trabalho manual, executado pelos digitadores, o controle, em especial nos grandes Centros de Processamentos de Dados (CPD's), freqüentemente é efetuado pelo próprio computador, mas possui ao mesmo tempo um controle rígido das chefias imediatas no sentido de diminuir drasticamente os tempos mortos durante a digitação (proibição expressa de conversar com o colega ao seu lado, de desviar a atenção). Este tipo de trabalho onde se concentrava grande parte dos trabalhadores informáticos, molda-se claramente no ideário taylorista-fordista de produção, caracterizado pelos movimentos físicos repetitivos aliados a uma baixa remuneração e baixa qualificação, conferindo inclusive com as características do trabalho feminino socialmente difundido. Já no caso dos trabalhadores mais dedicados a tarefas intelectuais o controle é mais flexível, apesar de ser exercido diretamente pelas chefias; a intensificação do ritmo de produção é sazonal e o trabalhador possui mais controle em relação ao ritmo do trabalho. Percebe-se nesta área de produção uma maior participação masculina, ao mesmo tempo em que se requer maior qualificação e os salários são melhores.

---

<sup>7</sup> SOARES chama a este processo de fragmentação do trabalho informático, localiza o seu início nos anos 50. (SOARES, 1995: 66)

Segundo levantamento no CIASC, efetuado em 1987, entre os digitadores os registros de LER representam 20% do quadro funcional, sendo que 17 funcionários (mais de 10% do setor) apresentam diagnóstico confirmado da doença, estando também registrado que outros possuem sintomas. Três anos depois o número de casos confirmados chega a 32. SOUZA relaciona os casos de LER com o número de toques/hora que são necessários para manter a produtividade e para ganhar os prêmios em dinheiro que a empresa oferecia por produção. Em relação a posterior situação da doença na empresa, assinala: *"na atualidade, a LER já não distingue funções e de forma discreta (2 a 3 casos por ano), continua a se manifestar em funcionários que utilizam microcomputadores acima de 4 (quatro) horas trabalhadas, por um tempo médio de 10 (dez) anos. A maior incidência continua se apresentando no sexo feminino (85% dos casos)."* (SOUZA, 1997: 162) Isto significa que, apesar da empresa ter dispensado o setor de digitação da empresa, o problema da LER persiste<sup>8</sup>.

Para acompanhar este problema surge um grupo de trabalho composto de funcionários, professores da Universidade Federal de Santa Catarina e da Escola Técnica Federal. Um dos resultados desta comissão é a elaboração de protótipos que foram se aperfeiçoando até chegar a um modelo de posto de trabalho ergonômico para ser utilizado pelos trabalhadores do CIASC, projetado a partir da dificuldade em adquirir estes modelos no mercado, além do elevado custo dos mesmos. Até meados de 1998 estão em funcionamento aproximadamente dez unidades, e no final deste mesmo ano, mais 150 postos são entregues à empresa. O posto ergonômico, como é denominado tecnicamente, consiste numa mesa regulável, adaptada às condições físicas do trabalhador. Podem ser reguladas: a altura do teclado, do monitor, da cadeira e um dispositivo inclinado para apoiar os pés; no sistema consta também um dispositivo embaixo da mesa para colocar a

---

<sup>8</sup> Em 1997 foram feitos 4 atendimentos de LER no ambulatório da empresa, o que aparentemente é pouco considerando as dimensões que a doença cobrou na empresa. Mas, conforme informação de um dos membros do atendimento de saúde, muitos casos não possuem registro, pois os trabalhadores procuram atendimento particular. O caso somente é registrado quando é expedida a manifestação oficial de afastamento por lesões adquiridas na atividade profissional, CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho), prevista na Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho. Em 1998, os atendimentos somam 7, sob a denominação de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho.

CPU (Unidade Central de Processamento, em inglês), bem como uma extensão da mesa para repousar os braços ao digitar<sup>9</sup>. O objetivo final é atingir a totalidade dos trabalhadores da empresa. De acordo com um dirigente da administração o uso do protótipo permite prevenir doenças por parte dos trabalhadores e assim a empresa redime-se de eventuais reclamações futuras, caso manifestem algum sintoma de doença física.

### ***A EMPRESA REDEFINE SEUS OBJETIVOS E TAMBÉM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO***

Este estudo de caso é efetuado no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.- CIASC, o qual possui o processo de trabalho voltado para a elaboração de programas e manipulação de informações referente a pessoas físicas e jurídicas, de órgãos e empresas públicas e privadas.

*“A criação da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SANTA CATARINA - PRODASC foi consequência de uma tendência que se propagou nos anos 74 e 75, onde a maioria dos Estados da Federação, devido aos altos custos com aluguel de equipamentos, a necessidade de otimização da máquina administrativa e a centralização das informações, criaram as suas Empresas de Processamento de Dados, e cada empresa tinha como objetivo propor e coordenar a execução da política e as diretrizes de informática, de processamento de dados e microfilmagem da Administração Pública Estadual.” (MENDES, 1996)*

---

<sup>9</sup> O dispositivo de apoiar os braços é alvo de reclamação de alguns trabalhadores. Em visita ao local de trabalho, estes manifestaram desconforto e evitavam o uso do acessório, alegando ainda dificuldades mecânicas no ajuste do mesmo.

Em 06 de Junho de 1975, através de um decreto governamental é criada a Comissão Constitutiva da COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SANTA CATARINA - PRODASC - com a finalidade de realizar estudos e elaborar projetos de estrutura organizacional e funcional, com vistas à constituição, organização e implementação da Companhia, bem como a elaboração dos Estatutos.

A edição da Lei nº.5.089 de 1975 cria a Empresa de Processamento de Dados do Estado de Santa Catarina - PRODASC - Sociedade Anônima de Economia Mista, sendo Governador do Estado, Senhor Doutor Antônio Carlos Konder Reis.

Em 13 de Agosto de 1975, fica constituída a COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SANTA CATARINA - PRODASC.

As atividades iniciais são orientadas na absorção dos serviços de Processamento de Dados dos órgãos da Administração Direta, Indireta, Funcional e nos contatos preliminares para a ampliação do parque de equipamentos instalados.

A atividade operacional tem início em 17 de Novembro de 1975, com a aquisição da Filial - Florianópolis da CONTEPLAN (Consultoria Técnica de Planejamento e Administração LTDA.), que atende basicamente o Governo do Estado, em especial a Secretaria da Fazenda e, dentro desta, a Folha de Pagamento e o Sistema de Arrecadação.

PRODASC passa a denominar-se CIASC - CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S/A, conforme parecer estadual, sendo Governador do Estado Pedro Ivo Figueiredo de Campos. Com estas mudanças procura adaptar-se aos novos tempos, modernizando-se e agregando novas atividades; são criados novos setores, como Áreas de Telemática Gerência de Sistemas, Controle de Recursos Instalados, Planejamento e Controle da Produção.

Nesta mudança de objetivos, e percebendo o aumento dos problemas de saúde com os digitadores, em particular de casos de LER, a empresa decide

aumentar o intervalo de descanso e reduz o teto de 10 para 8 mil toques nos ganhos de produtividade.

A partir de 1992 são implantados na empresa instrumentos de gestão participativa, como: Participação de Empregados no Conselho de Administração da Empresa; Participação dos Empregados no Lucro; Participação dos Empregados no Capital, com representante no Conselho de Administração e Instituto de Previdência Privada. A partir destas mudanças, todos os anos os trabalhadores discutem as maneiras de distribuição dos lucros da empresa.

Em 1998, o CIASC define como seu *“objetivo social executar a Política de Informática Pública do Estado de Santa Catarina, difundindo, disseminando e disponibilizando a Tecnologia da Informação para o Exercício da Cidadania”* (Diário Indústria & Comércio, 16/03/99, A6-7). Ainda nesta publicação explicita que o objetivo é procurar se relacionar diretamente com o usuário, ou seja, a população, através da instalação de terminais que permitam acesso à Internet, e a partir deste meio, fornecer informações sobre saúde, educação, automóvel e ações governamentais em geral. Isto representa uma mudança em relação a dinâmica de atendimento dos órgãos governamentais, visando, a partir deste ano, fornecer informações àqueles que saibam acessar os dispositivos multimídia.

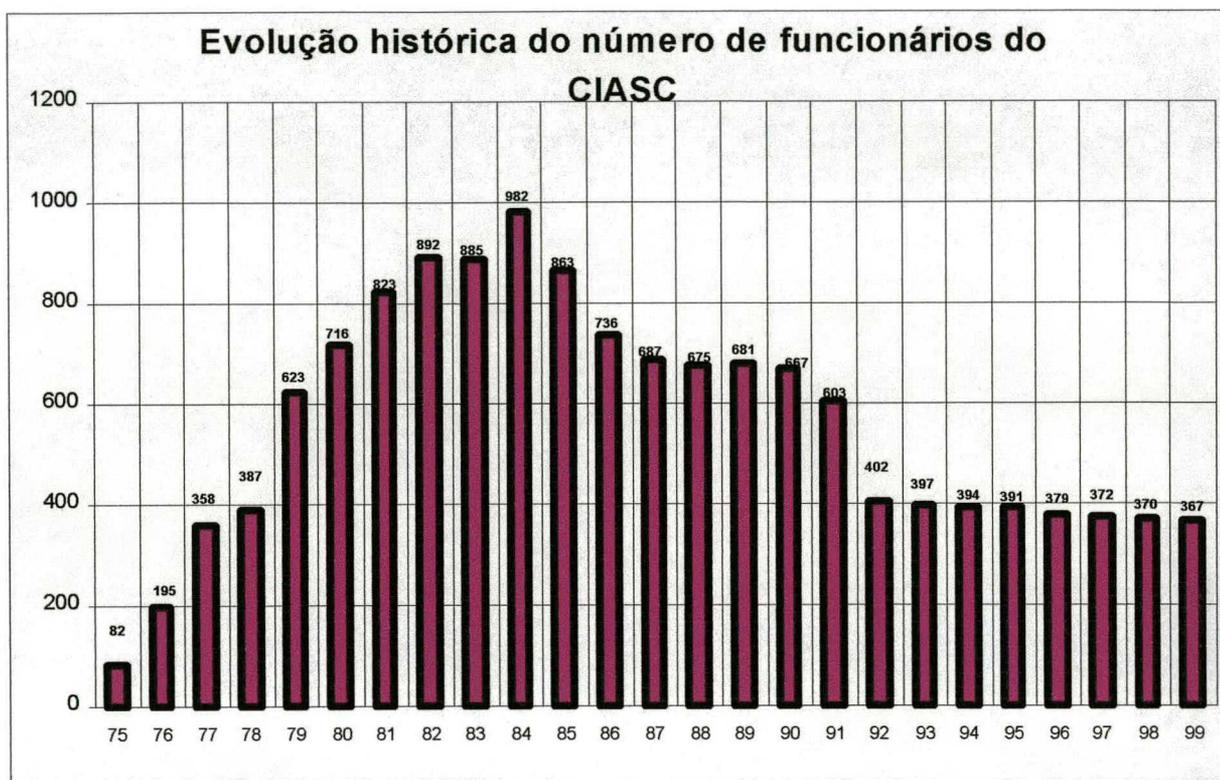
Quase a totalidade do capital do CIASC pertence às empresas de capital estatal ou ao Estado mesmo<sup>10</sup>. Os administradores e trabalhadores detêm 10% das ações.

Desde a sua criação, até o início desta década a empresa tem como principal atividade o processamento de dados e nesta primeira fase, a maior parte dos trabalhadores pertence à área de digitação. A partir de 1987, a empresa muda e toma-se uma fábrica de software. Dispensa uma parte de sua mão de obra, centrando suas atividades na elaboração e manutenção de software. Alguns digitadores, através de concursos internos, transformam-se em programadores e analistas de sistemas.

O quadro funcional do CIASC tem a seguinte evolução histórica:

---

<sup>10</sup> Para maiores informações sobre a composição do capital do CIASC, pode-se recorrer ao trabalho de MENDES, 1996.



*Fonte: GEREH / CIASC – Março de 99*

1984 – Descentralização CPD BESC  
 1986 – Descentralização CPD CELESC  
 1991 – Demissão Incentivada  
 1992 – Terceirização

Desde a criação da empresa, até 1984, existe uma política de contratação, fiel ao seu objetivo prioritário: o processamento dos dados dos órgãos públicos. Isto demanda a incorporação de digitadores, recrutando de preferência estudantes universitários, sendo que este trabalho é iminentemente noturno e o ritmo de trabalho compatível com a alta rotatividade da mão de obra. Até 1984, a empresa acumula o trabalho de outras que posteriormente desmembram-se, como o Banco do Estado de Santa Catarina e da Companhia de Eletricidade de Santa Catarina. As cisões da empresa configuram uma outra dinâmica. Após 1984 observa-se uma quebra na dinâmica ascendente de contratação de pessoal, conforme

observamos no gráfico. A diminuição do quadro funcional deve-se à mudança da política e das funções da empresa, em particular a partir de 1987.

Em 1989 e 1990, após mobilizações dos trabalhadores pela ameaça de demissão, um contingente de trabalhadores passa, de trabalhador efetivo no Estado, a integrante de uma cooperativa prestadora de serviços, a COOSERVE, para a qual o CIASC se compromete a garantir serviços. Esta mudança representa, para tais trabalhadores, a perda de benefícios sociais fundamentais, como a perda da estabilidade no emprego.

Até 1997, a estrutura de cargos do CIASC é mais ampla, existe uma divisão maior de responsabilidades, o número de categorias profissionais é maior. Existem os cargos de Analistas de Sistemas e Programadores que na organização atual estão incluídos, conjuntamente com os Analistas de Organização e Métodos, Analistas de Suporte e Analistas de Produção, sob a denominação genérica de Analistas de Informática. A atual estrutura de cargos vigente na empresa que visa *“agilizar a tomada de decisão e a agilização dos processos produtivos”*<sup>11</sup> está distribuída da seguinte maneira:

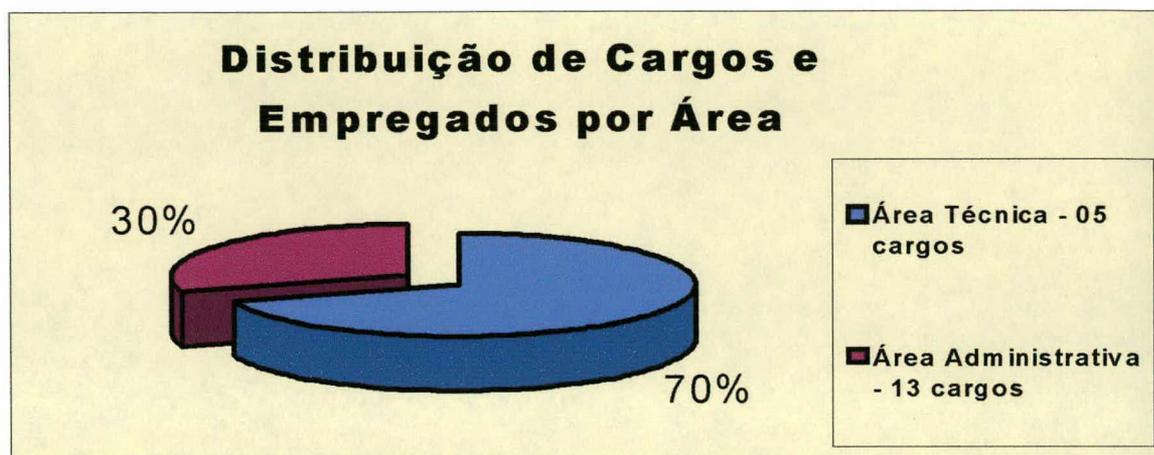
<b>DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS</b>			
ADMINISTRADOR	11	BIBLIOTECARIA	3
ADVOGADO	2	CONTADOR	7
ANALISTA DE INFORMÁTICA	153	ECONOMISTA	2
ANALISTA DE NEGÓCIOS	2	ENGENHEIRO	2
ASSISTENTE ORGANIZACIONAL	157	MEDICO DO TRABALHO	1
ASSISTENTE SOCIAL	1	TEC. SEG. DO TRABALHO	2
AUXILIAR ORGANIZACIONAL	24	<b>TOTAL</b>	<b>367</b>

Fonte: Home Page CIASC – Agosto de 98

O CIASC desenvolve suas atividades internas em duas áreas: Administrativa e Técnica, também denominada de Operacional. Esta divisão na estrutura organizacional é elaborada em 1988, mas a proporção de trabalhadores

<sup>11</sup> Home Page CIASC (<http://www.ciasc.gov.br>), Plano de Metas, Agosto de 1998

em ambas as áreas mantém-se constante desde aquele ano, apesar da simplificação de cargos que apresenta a partir de 1998. O gráfico, a seguir, permite observar que apesar da existência de cargos mais numerosos na área Administrativa, o número de trabalhadores corresponde a apenas 30% do total, enquanto que na área Técnica, possui pouca diversidade de cargos, menor delimitação de funções e maior número de trabalhadores.



*Fonte: Home Page CIASC – Agosto de 98*

Os clientes da empresa são as organizações da Administração Direta, Autarquias, Fundações, Empresas de Economia Mista, Poder Judiciário, Poder Legislativo, Prefeituras e outras Entidades e Empresas Privadas do Estado de Santa Catarina.

As tarefas que os trabalhadores do CIASC realizam são diversificadas e de maneira ilustrativa, serão citadas algumas delas: **a)** construção, atualização e manutenção do cadastro de funcionários do Estado de todos os órgãos visando o controle da sua vida funcional e folha de pagamento; **b)** programas de manipulação de informações dos alunos, notas e outras informações dos alunos das unidades escolares; **c)** programas para manejo das informações referentes a automóveis e ocorrências referentes a eles; **d)** outros sistemas de informação referente a receitas, turismo, saúde e muitos outros assuntos da área pública.

O CIASC, nesta última década, passa por várias tentativas de privatização, idealizadas pelas sucessivas Diretorias, mas não se efetivam<sup>12</sup>. Os funcionários da empresa revelam as complicações acarretadas, caso ocorresse a privatização dos serviços de informática para o Estado, pois ficariam comprometidos o sigilo e disponibilidade das informações, elemento fundamental para se evitar favorecimentos.

As últimas administrações nestes dez anos não contratam trabalhadores, o que pode contribuir para explicar a intensificação do trabalho e a constante qualificação exigida a estes por conhecimentos atualizados. Além do mais, com a crescente informatização do serviço público, as demandas de trabalho aumentaram. Para dar conta de demandas, as últimas administrações escolhem como solução a contratação de serviços temporários. Esta orientação segue a política geral implementada pelo Governo do Estado, que por sua vez, segue as diretrizes do Governo Federal.

## ***OS SERVIÇOS DE SAÚDE DOS TRABALHADORES DO CIASC***

O CIASC possui um Ambulatório próprio, junto ao local de trabalho. Desde 1997 ele é composto por um médico trabalhista, uma psicóloga clínica e duas enfermeiras. Mas em 1998, uma das enfermeiras solicita desligamento da empresa, a psicóloga clínica esteve afastada das suas atividades durante metade do ano e o médico trabalhista sofreu problemas cardíacos que também o mantiveram afastado das suas funções desde final de março. Em setembro desse ano é contratado outro médico. Esta situação evidencia as limitações do

---

<sup>12</sup> MENDES, 1996 estuda o CIASC no contexto das privatizações das empresas estatais, seguindo a trilha da concepção hegemônica entre administradores de empresas. Os jornais demonstram dificuldades em explicar os problemas apresentados por empresas estatais recentemente privatizadas que prestam serviços públicos: o apagão de 09/03/99 que atingiu o Sul e parte do Sudeste do país, a enxurrada de reclamações e a conseqüente aplicação de multa às empresas telefônicas de São Paulo e Rio de Janeiro, entre outros percalços sofridos pelos usuários.

atendimento de saúde da empresa, no que se refere à disponibilidade de profissionais. O ambulatório de atendimento encontra-se localizado fora do prédio principal da empresa, mas dentro do terreno que pertence a mesma.

Os membros do ambulatório, além de fazer atendimentos individuais e confeccionar registros dos atendimentos efetuados por estes profissionais no âmbito do trabalho, elabora programas e relatórios periódicos da situação saúde-doença dos trabalhadores.

Segundo os relatórios elaborados pelos profissionais de saúde referentes ao ano de 1997, da rotina do Ambulatório consta que, neste ano, foram realizados por mês uma média de 115 atendimentos médicos, 285 atendimentos em enfermagem e 49 atendimentos psicológicos, sendo que o conjunto dos trabalhadores do CIASC é de 367. Em 1998, o ambulatório fica sem atendimento médico de abril até agosto e ainda assim, os atendimentos foram realizados, numa média, de 85 por mês; os atendimentos em enfermagem foram de 286. Até o presente não obtivemos dados sobre o atendimento psicológico deste ano. A diminuição no atendimento médico pode ser relacionada com a troca de médico da empresa.

## **PROGRAMADORES E ANALISTAS DE SISTEMAS**

Até 1998, existe uma divisão clara de funções entre o cargo de Programador, o Analista de Sistemas e demais cargos que delimita claramente os direitos, obrigações e responsabilidades dos trabalhadores informáticos, baseados no SERPRO<sup>13</sup> e SUCESU<sup>14</sup>. Mas, a partir de janeiro de 1998, o cargo de Analista de Sistemas e o de Programador, junto com outros cargos da área Técnica, são

---

<sup>13</sup> SERPRO é uma das maiores e mais antigas empresas do setor de informática do país. O seu "Regimento de Administração de Recursos Humanos", 1988 é uma referência na concepção das Gerências de Recursos Humanos, na falta da regulamentação da profissão.

<sup>14</sup> SUCESU – Sociedade dos Usuários de Computadores e Equipamentos Subsidiários – São Paulo; esta entidade elaborou um "Manual de Descrição de Cargos de Processamento de Dados", sem data, que descreve as tarefas que cada categoria funcional é responsável.

fundidos, sob uma única denominação profissional: Analista de Informática. Esta atitude de simplificação do Plano de Cargos da empresa faz parte de uma estratégia adotada para o conjunto do Serviço Público Estadual, tendo em vista a adoção das diretrizes políticas e administrativas da qualidade total, decidida pelo Governo do Estado.

Os programadores e analistas de sistemas, sujeitos desta pesquisa, pertencem à área operacional da empresa; por ser uma fábrica de software, estes trabalhadores executam a atividade fim da empresa.

O cargo de Programador possui três níveis: trainer/júnior, pleno e senior. Mas, todos os níveis têm como função traduzir, em linguagem de computador, as especificações definidas pelos analistas de sistemas, desenvolver trabalhos de montagem, depuração e testes de programas, executar serviços de manutenção em programas, devendo possuir conhecimento para solução de problemas da área, como por exemplo: dar ou receber orientação dependendo da hierarquia interna ao cargo. No CIASC existem 43 profissionais exercendo a função sob a denominação de Programador.

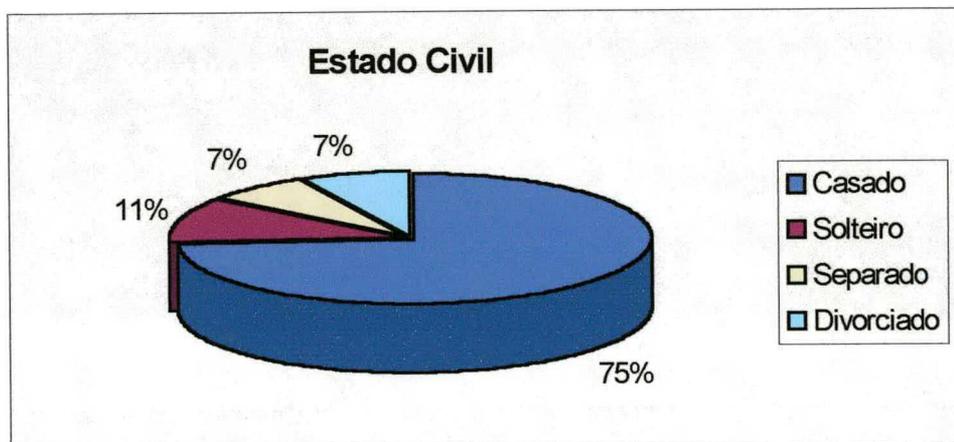
O cargo de Analista de Sistemas possui os mesmos níveis que o de Programador, sendo que as funções especificadas no Plano de Cargos, vigentes até 1997, referem-se à execução, sob supervisão geral, tarefas de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informações de dados, visando atender às necessidades internas dos usuários. No quadro profissional da empresa estão alocados 52 Analistas de Sistemas de diversos níveis.

A porcentagem de mulheres na categoria de Analistas de Sistemas é de 18% e de 31% entre os Programadores. Este dado evidencia que os trabalhos mais qualificados ainda são ocupados por homens, como muitas pesquisas demonstram, não somente no nosso país. Um dado complementar a esta afirmação é o fato de que entre os Analistas de Sistemas com mais de 20 anos de tempo de serviço encontram-se 8 homens e só uma mulher. A distribuição de gênero da população alvo é respeitada como critério na construção da amostra.

Segundo dados desta pesquisa, uma parcela significativa da amostra nasceu fora da cidade sede da empresa, Florianópolis, e aproximadamente 20%

destes não nasceram no Estado de Santa Catarina. A maioria expressiva dos trabalhadores que vieram do Interior do Estado têm como objetivo estudar na Universidade Federal.

Considerando as relações familiares da amostra selecionada, a grande maioria possui relacionamentos estáveis, independentes do vínculo jurídico. Não estamos considerando se o trabalhador já teve outros relacionamentos, estamos considerando só o atual.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

O número máximo de filhos que os entrevistados têm é de quatro, assim como também alguns deles não os possuem. A maioria dos entrevistados, 78%, possui filhos, sendo que a média do número de filhos é de 1,81 no total da amostra.

Ao entrar para a empresa, o trabalhador informático possui uma pessoa conhecida na empresa: um amigo, colega da universidade ou parente, através do qual é informado da existência da vaga e, geralmente, o indica para participar do processo seletivo. Muitos deles ingressam como digitadores ou com funções diferentes das atualmente exercidas. Uma pequena parcela dos trabalhadores do CIASC, particularmente os mais antigos, pertencem à empresa absorvida na fundação da mesma.

No quadro, a seguir, sistematizamos a opinião sobre a empresa dos trabalhadores entrevistados e os momentos importantes nesta história:

<b>Trabalhadores Informáticos e a Empresa</b>		
<b>Momento crítico na empresa</b>	<b>Fatos relevantes desde que está na empresa</b>	<b>Caracterize o CIASC</b>
Greve	Casamento, filhos	Empresa em desenvolvimento
Boatos de privatização	Ingresso na empresa, família	Extensão dos amigos
Mudança de governo	Ingresso e manutenção na empresa	Empresa que tenta se encontrar
Mudança de governo e demissão em massa.	A história progressiva da empresa	Empresa boa de se trabalhar
Demissão em massa, arbitrário	Greves. Acampamento frente ao CIASC, o apoio à greve	Empresa onde trabalho
Greve com demissão em massa	Auto desenvolvimento	Grande empresa, tudo para dar certo.
Demissão em massa, perda de confiança	Nunca teve nada relevante. Passar de programador para analista, pelo aumento salarial	Significa muito. Primeiro e único emprego
Presidente e chefias autoritárias. "Não podia nem ler jornal".	Passar para Analista de Sistemas. Filhos	Paternalista, não muito político
Greve, porque gosta de trabalhar	Tudo, crescimento profissional, família	Empresa para minha sobrevivência
Privatização	Tudo que tem obteve do CIASC	Independência financeira
Não se preocupa com a situação da empresa, faz o seu trabalho	Crescimento profissional	Empresa legal, moderna, com algumas sacanagens
Presidente fascista que demitiu, fez terrorismo	Ter parado de trabalhar à noite	Grande parte da minha vida
Uma greve em 89. Não participa do que acontece	Crescimento profissional, sempre quis ser suporte	"Uma mão e um carrasco".
O CIASC começou a melhorar faz 8 anos	Depende do desenvolvimento ou não de um trabalho	Segunda casa.
O presente. O futuro é cada vez mais crítico.	Ter passado para programação e separação no casamento	Empresa sólida.
Foi em 1987 ou 88, abalou a confiança na empresa pelas demissões	Sacrifícios para poder exercer a profissão.	É uma mãe, Sempre se tem o que precisa
Atual. Tem pouco compromisso com objetivo da empresa	Quando fiz dezoito, e entrei na empresa.	Outra família, amigos. Gosta apesar da rotina
Mudanças de governo. Nunca se sabe o que vai acontecer	Toda realização material.	Boa empresa, bons serviços em informática

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Através deste percebe-se que os analistas de sistemas e programadores referem-se de maneira traumática ao momento em que a empresa decide mudar

os objetivos de uma Empresa de Processamento de Dados para uma Fábrica de Software. Para os trabalhadores, esta mudança entre 1990 e 1992, expressa-se na redução drástica do número de funcionários, de 667 para 402.

Os trabalhadores vivenciam esta situação como uma quebra de confiança da empresa para com os mesmos. Até este momento a empresa parecia ser de todos, trabalhavam e se esforçavam para a empresa cumprir suas metas, as demissões porém, inauguram um outro período na empresa: o do medo da demissão. Outro aspecto destacado é o arbítrio e o terrorismo, algumas vezes relacionados a Presidentes da empresa.

As mudanças de governo e, conseqüentemente, de política na empresa são destacadas como problemas que adentram o ambiente de trabalho. O Governador eleito escolhe o Presidente da empresa, o qual aplica as linhas gerais da política delineada para o período mas, freqüentemente, desconsidera ou esquece projetos anteriores nos quais os trabalhadores investiram longas horas de suas jornadas. Mesmo os projetos que continuam, inevitavelmente são reformados, reorganizados, para ganhar a marca da administração de turno, passando a ser coordenados por Gerentes de confiança da Direção empossada, o que também contribui para abalar o espírito da equipe que vinha realizando os projetos. A mudança de governo, e conseqüentemente de chefias, representam períodos de instabilidade, tensão e muito temor quanto ao futuro do trabalhador.

No CIASC as greves também marcam a vida no trabalho. Para alguns é como um momento de afirmação da vontade dos trabalhadores, mas para outros é como um evento que atrapalha o funcionamento normal da empresa, evidenciando uma comunhão dos interesses destes trabalhadores com a empresa.

A privatização do CIASC é outro pesadelo percebido na sua história nesta última década. Por várias vezes ela tomou-se presente e a reação contrária dos funcionários tem conseguido afastar o projeto privatizante. Existe, aparentemente, um consenso em relação a importância de preservar a empresa devido a necessidade de sigilo das informações que a empresa manipula.

Os trabalhadores informáticos podem ser caracterizados como qualificados, e isto também se materializa mensalmente nos seus ganhos. Na tabela abaixo, podemos avaliar a situação salarial.

<b>MÉDIA SALARIAL DE PROGRAMADORES E ANALISTAS DE SISTEMAS*</b>	
REMUNERAÇÃO	R\$ 2.919,91
SALÁRIO BASE	R\$ 2.099,07

\* Consideramos para este cálculo 93 trabalhadores que constavam sob esta denominação profissional em dezembro de 1997

<b>SITUAÇÃO SALARIAL DOS ANALISTAS DE SISTEMAS *</b>					
<b>MÉDIA</b>		<b>MAIOR</b>		<b>MENOR</b>	
REMUNERAÇÃO	R\$ 3.769,59	REMUNERAÇÃO	R\$ 5.583,16	REMUNERAÇÃO	R\$ 2.816,33
SALÁRIO BASE	R\$ 2.604,17	SALÁRIO BASE	R\$ 2.898,74	SALÁRIO BASE	R\$ 2.163,09

\* Consideramos para este cálculo 51 trabalhadores que constavam sob esta denominação profissional em dezembro de 1997

<b>SITUAÇÃO SALARIAL DOS PROGRAMADORES *</b>					
<b>MÉDIA</b>		<b>MAIOR</b>		<b>MENOR</b>	
REMUNERAÇÃO	R\$ 1.888,15	REMUNERAÇÃO	R\$ 2.816,33	REMUNERAÇÃO	R\$ 1.290,19
SALÁRIO BASE	R\$ 1.485,74	SALÁRIO BASE	R\$ 2.271,24	SALÁRIO BASE	R\$ 1.040,48

\* Consideramos para este cálculo 42 trabalhadores que constavam com esta denominação profissional em dezembro de 1997

**Fonte: GEREH / CIASC – Agosto de 98**

Considerando que o salário mínimo, no ano de 1997, é de R\$ 128,00 percebemos que estes trabalhadores possuem salários muito acima. Segundo informações do Sindicato da categoria, a defasagem salarial acumulada até abril de 1999, corresponde ao período da última data base. Em percentuais, o índice de

reposição não ultrapassa 5%. Em relação aos servidores de empresas públicas esta situação está muito longe de ser comum. Não se registra também, de acordo com a fonte antes citada, perdas de direitos sociais ou salários indiretos do conjunto da categoria; fato também pouco freqüente neste período de ataque aos direitos trabalhistas<sup>15</sup>.

O poder aquisitivo decorrente desta situação salarial permite, historicamente, que estes trabalhadores e suas famílias usufruam melhorias de vida e de apropriação de saber (teatro, cinema, shows musicais, cursos de idiomas e informática, viagens), aos quais só uma minoria da população tem possibilidade de acesso.

Nesta organização os trabalhadores se caracterizam por uma situação peculiar em relação ao tempo de serviço, em média possuem 15,78 anos de trabalho no CIASC, sendo que o menor tempo de serviço é de 8 anos e o máximo de 22 anos, até 1997. Os Programadores possuem em média um tempo de serviço menor, de 13,95 anos, enquanto que o menor tempo de serviço é também de 8 anos e o máximo de 20. Na amostra considerada o tempo médio de serviço é de 17,53 anos e o mínimo considerado é de 13 anos, entre os Analistas de Sistemas. Os programadores da amostra apresentam 15,73 anos de tempo de serviço, enquanto que o menor deles é de 12 anos. Os dados da amostra também são referenciados em 1997.

O horário de trabalho é de 8 horas diárias de trabalho. No verão o CIASC, assim como o Serviço Público, adota o horário de verão, de 6 horas. Outras categorias profissionais, possuem horários diferenciados dentro da empresa, por exemplo, no setor de operação e manutenção os horários são realizados por turnos que cobrem as 24 horas.

Uma reivindicação que remonta aos inícios do sistema capitalista é a luta pela redução da jornada de trabalho. A diminuição das horas diárias trabalhadas é por vezes relacionada com o crescente avanço da técnica, que proporciona

---

<sup>15</sup> Podemos atribuir esta situação às lutas estabelecidas no começo desta década em defesa dos direitos e salários; outro elemento não menos relevante é o papel estratégico que o CIASC ocupa no cenário público, para o Governo e os governantes, pois qualquer informação que vazar representa uma situação de risco para os responsáveis pelas decisões.

aumento da produção, permitindo a dispensa de mão de obra. Mas, para os trabalhadores, quanto menor número de horas trabalhadas, maior a possibilidade de alcançar uma melhor qualidade de vida, dedicando o seu tempo ao lazer, estudo ou a atividade que preferir. Neste sentido, percebe-se que os trabalhadores do CIASC, quase que todos eles, consideram que uma jornada de seis horas diárias de trabalho seria ideal para aprimorar os contatos com a família e amigos e levar adiante outras atividades. Isto não significa que venham a trabalhar com menor intensidade. Segundo as manifestações de alguns trabalhadores, isto não é possível alcançar porque falta união entre os funcionários da empresa para reivindicar a redução de jornada. Em torno de 15% dos entrevistados manifestam que não é necessário trabalhar menos, que a carga horária está correta.

<b>Gostaria de trabalhar menos?</b>			
Não é necessário	6 horas. Não explicam porque não se pode	6 horas em dois turnos rende mais	Sim. Quem trabalha menos é taxado de malandro
6 horas, não vê diferença na produção	A gente acaba sempre trabalhando mais, não se desliga	6 horas	Sim. Receber mais pelo que se trabalha.
6 horas; mas tem que acompanhar os clientes	Sim, por questões financeiras e do trabalho	Prefere deixar algumas tarefas de lado	Sim, 6 horas. Ainda não existe legislação

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Sobre a jornada de trabalho é necessário acrescentar a representação de horas extraordinárias de trabalho. Percebe-se que antes do processo de demissão em massa, isto é 1990 – 1992, que os trabalhadores fazem horas extras com mais freqüência, muitas delas sem a devida retribuição monetária. Após esse processo diminui o número de trabalhadores que as fazem e são menos freqüentes os que fazem sem pagamento. A situação financeira é um dos principais argumentos na atualidade para se fazer horas extras, apesar de ainda existir quem as faça "pelo amor à camisa".

Alguns setores enfatizaram que a sazonalidade do trabalho exige aumento de horas em determinados momentos, geralmente no início e final de anos,

enquanto que outros fazem mutirões nos seus setores até cumprirem o compromisso.

<b>Faz Horas Extras?</b>		
Sim, até para outras gerências	Já fez muita e não faz mais	Não. 11 horas por mês alguns finais de semana, teletrabalho
Bastante, por necessidade financeira. Tem dias que faço 6 horas por dia	Sim, poucas	Não faz mais, aboliu essa preocupação. Já fez 40 horas extras por semana
Gosta de ficar a noite por conta própria.	Só final e início ano. 2-4 horas por dia	Nunca ganhou horas extras
Não faz. Fazia 9/10 horas por mês.	Não faz, já fez quando era planejado	10 a 20 horas por mês
Não faz. Quando necessário virava a noite	Não faz. Quando fez só compensou	Média de 3 horas extras por dia
Não tem. Fez 2h/dia durante 15 dias	Não faz. Só 2 vezes. 3 meses atrás trabalhou de 13 a 15 horas para cumprir um prazo	Não. Já trabalhou 24 horas seguidas

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Os trabalhadores, aparentemente, possuem liberdade de se levantar das suas cadeiras à frente do computador quando assim o desejarem, apesar que alguns deles afirmam ser controlados em relação a esta situação. O controle na empresa é exercido de uma forma muito sutil, pois quem não ficar na sua poltrona corre o risco de ser qualificado entre os que "não-trabalham", destruindo a identidade do trabalhador.

Considerando as duas categorias profissionais em análise, conclui-se que as mesmas refletem as formas de produção do modelo taylorista, no que se refere a hierarquização das decisões baseadas nas concepções de separação entre planejamento e execução, parcialização das tarefas e redução do ciclo de trabalho.

As informações relativas à divisão do trabalho e a qualificação do trabalhador inserem-se entre as categorias constitutivas do conceito organização do trabalho. A divisão do trabalho oferece a medida do envolvimento, a quantidade de tarefas e, indiretamente, o ritmo da produção que o trabalho demanda. Por sua vez a qualificação está dialeticamente ligada à divisão do trabalho, lembrando brevemente a clivagem entre trabalho intelectual e manual historicamente

incorporado no trabalho. No trabalho informático a divisão de trabalho, a mesma que existe no trabalho do mundo capitalista, é ainda manual e intelectual, e está condicionada por uma distribuição em níveis do trabalho de desenvolvimento de software. Existe uma divisão: o Analista de Sistemas toma as decisões de como vai ser o formato do sistema a elaborar, define as partes e distribui cada uma delas a um Programador, demanda software ou hardware ao setor de suporte. Neste sentido, o Analista de Sistemas representa o trabalho intelectual "puro", aquele que não necessita ter contato com o computador, podendo elaborar os programas no papel e passá-los ao computador. O Analista de Sistemas é quem toma as decisões, quem tem contato com o cliente e, por direito, negocia os prazos e os valores com a Diretoria, a Gerência e o cliente. O Programador elabora geralmente a parcela do sistema que lhe foi encomendada. Os analistas de sistemas possuem uma visão do conjunto do sistema a ser elaborado, já os programadores, não. Apesar de se realizarem reuniões periodicamente nas gerências esta divisão de tarefas não é superada.

<b>Divisão e distribuição das tarefas</b>		
Não entra na divisão do trabalho, sua tarefa é específica	Mal conduzidas. É contra as consultorias, mais empenho dos colegas / Voltaria a ser uma única grande gerência	É falha na distribuição. / Quem mais ganha deveria pegar a pior tarefa
Desorganizado e individual	É difícil achar os responsáveis pelas áreas / A saída é uma única gerência	Aumento de tarefas. Retornar ao modelo antigo
Má distribuição. Deveria ser de acordo com a capacidade individual	Na nossa gerência está melhorando, conversamos. Já existe alguém para quem se reportar	Errado, deveria equilibrar os trabalhos entre todos
Não existe planejamento, vem tudo de cima	Sua área é mais organizada, mas no resto da empresa não. / Considerar a experiência e conhecimentos de cada um	Deveria mudar a estrutura, por projeto
Cada um sabe o que faz, ele não sabe o correto. / Distribuiria por capacidade e conhecimento do funcionário	Totalmente errado. Funcionário ocioso é falta de administração. Trabalho em conjunto	Péssimos. Cada governo coloca sua marca. Não deveria ter tantos gerentes
Errado, má distribuição / Deveria ser de acordo com a confiança	Poderia ser melhor. Tem gerências sobrecarregadas	A distribuição é feita mas não há cobrança. Ele seria rigoroso.

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Quase a totalidade dos trabalhadores possuem uma opinião contrária à maneira como está organizado o trabalho na empresa. Os critérios arbitrários de distribuição das tarefas, têm provocado várias críticas principalmente quanto a falta de cobrança em relação aos trabalhos encomendados, particularmente, em relação aos prazos. Mas não somente tecem críticas, também possuem sugestões; alguns deles propõem voltar ao modelo de uma única gerência, com o objetivo de poder dispor de todos os trabalhadores; outros sugerem que a distribuição das tarefas deva ser feita de acordo com a capacidade de apresentar soluções ou da confiança em resolvê-los que o trabalhador tenha apresentado. Um expressivo número de trabalhadores aponta a necessidade de distribuir homogeneamente as tarefas.

A divisão do trabalho, apesar de algumas críticas, não parece constituir-se num problema, pois predominam as referências elogiosas ao próprio trabalho.

<b>Descrição do trabalho que executa</b>			
Evita encontros, entra antes e sai depois	Gosta do que faz	Obrigaçãõ profissional	Conversa com cliente, escolhe ferramentas e apresenta soluções
Desenvolve programas de ligação entre grande porte e microinformática	Desgastante, sem motivação	Bom, apesar de estar mais acomodado	Trabalho só está abaixo da família. Ele gosta
Gratificante, pelas pessoas	Trabalho considerado bom	Processo de pegar uma situação de vida real e fazer no computador	Exaustivo física e mentalmente
Trabalho intelectual	Se incomoda, cansa a cabeça	Adora o seu trabalho	Sem criatividade, podado, controlado
Tenta fazer o melhor. Não é de inventar.	Acaba sendo paciente pelo seu procedimento	Exaustivo, mas o resultado é gratificante	Trabalha com coisas atuais, criativo, interessante

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Procurando apreender se considera importante a tarefa que desempenha, e se os trabalhos feitos ou em andamento são importantes, esta pergunta tem um caráter mais reflexivo e subjetivo. A maioria destes programadores e analistas de sistemas atribuem importância a seu trabalho pelo fato dos clientes serem os órgãos da administração pública. Isto é reforçado pela política destes últimos três

anos, de possibilitar o alcance das informações à população. O trabalho também é importante porque o retorno financeiro do programa que eles executam é significativo para o funcionamento da empresa, revelando a preocupação dos trabalhadores para com a mesma. Em suas tarefas, alguns sentem orgulho, enquanto que outros a realizam por obrigação. Outra faceta da mesma informação é a enumeração dos trabalhos mais importantes que foram produzidos, programas de informática elaborados por um trabalhador apenas, durante anos. Os trabalhadores valorizam muito os trabalhos realizados, desde os mais antigos, com mais de 20 anos até os mais recentes e que estão sendo construídos atualmente. Quem trabalha na manutenção tem dificuldade em apontar um trabalho importante, pois sua tarefa, geralmente rotineira, é fazer com que os sistemas criados continuem tendo um bom funcionamento; o trabalho de manutenção, assim, apresenta-se desvalorizado até por quem o executa.

<b>Importância da tarefa que desempenha</b>			
Já se considerou mais importante. A diretoria não sabe o que as pessoas fazem	Sim. Pela manutenção do nome da empresa e a satisfação do cliente	Deveria estar a serviço do cidadão, mas não está	A tarefa atual é importante, sente orgulho dos seus trabalhos
Sim; pela aprendizagem	Sim o serviço é importante, mas faço por obrigação	Importante para o cliente	Exaustivo, mas o resultado é gratificante
Sim; pelo cliente	Sim, o bom resultado dos trabalhos da empresa dependem do seu trabalho	Retorno financeiro para a empresa	Sim, responsabilidade e sigilo
Provedor de informações. Ao alcance do cidadão	Sim, área afim da empresa.	Adoro o meu trabalho	Sim, pela clientela e pelo seu alcance

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

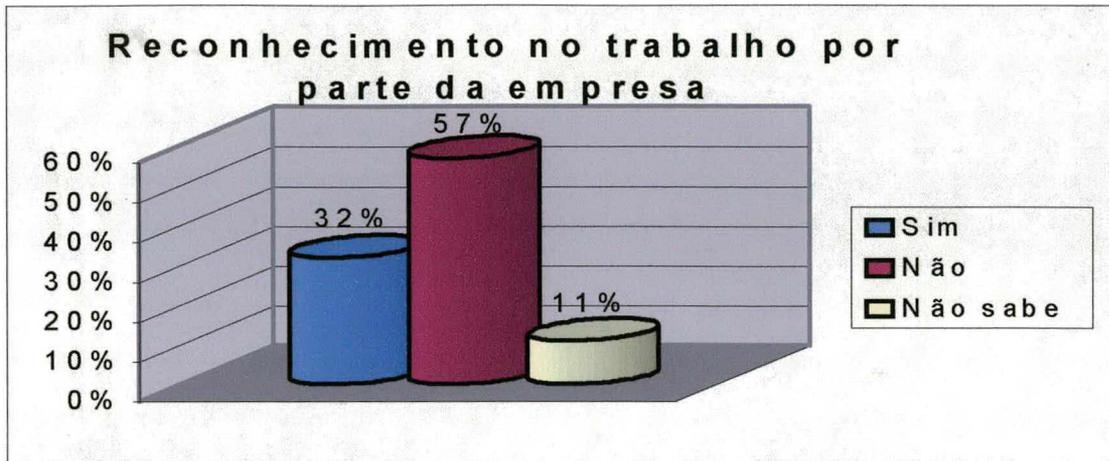
A percepção da importância da tarefa desempenhada por estes trabalhadores está fortemente relacionada com as responsabilidades próprias do trabalho informático, que freqüentemente lida com informações consideradas preciosas por governantes, empresários e pela própria população, pois cada vez mais a informação torna-se uma moeda que quanto menos pessoas a possuem mais valor tem. A responsabilidade está ligada também a distribuição de tarefas e

divisão do trabalho, que nas novas formas de produção delegam-se crescentes responsabilidades sobre a produção, tornando os trabalhadores parceiros ou colaboradores dos objetivos da empresa. Na percepção dos entrevistados há aumento de responsabilidade, nos últimos anos, a partir do momento em que se inicia a aplicação da qualidade total. Não podemos esquecer, que o aumento da responsabilidade implica em aumento de trabalho, não sendo muitas vezes perceptível pelo fato de que os novos software e hardware aumentam a velocidade de processamento, acelerando os trabalhos, fazendo com que os trabalhadores informáticos realizem mais tarefas em menos tempo, aumentando, simultaneamente a complexidade na elaboração dos programas.



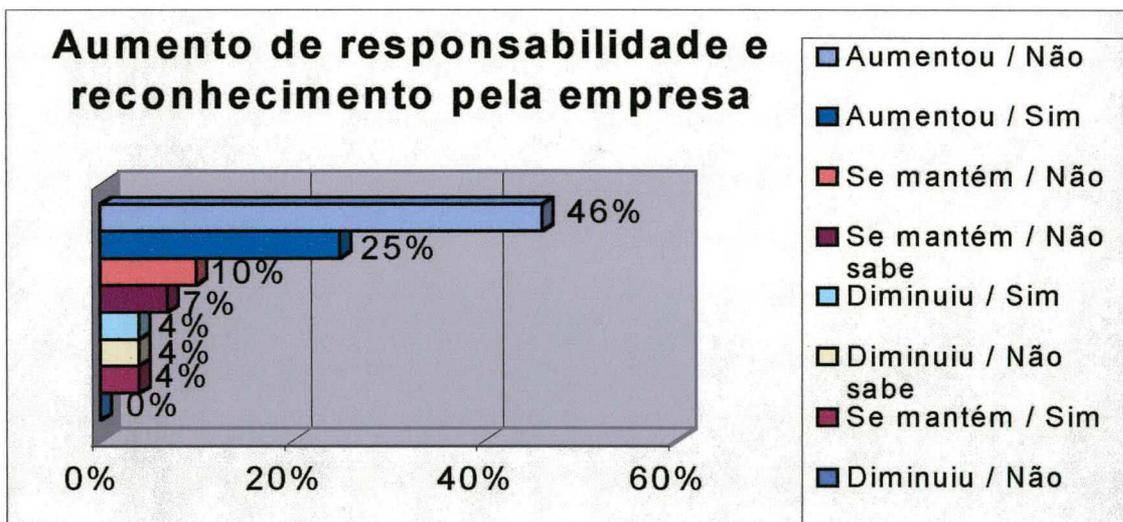
Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Do reconhecimento do trabalho por parte da empresa depende o nível do sofrimento. De acordo com DEJOURS, o reconhecimento: *"mostra-se decisivo na dinâmica da mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho (o que é classicamente designado em psicologia pela expressão "motivação no trabalho")*. (DEJOURS, 1999: 34), considerando o investimento emocional, intelectual e as horas que foram ocupadas na elaboração das tarefas. O gráfico a seguir apresenta a percepção do pouco reconhecimento que os analistas de sistemas e programadores recebem por parte da empresa:



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

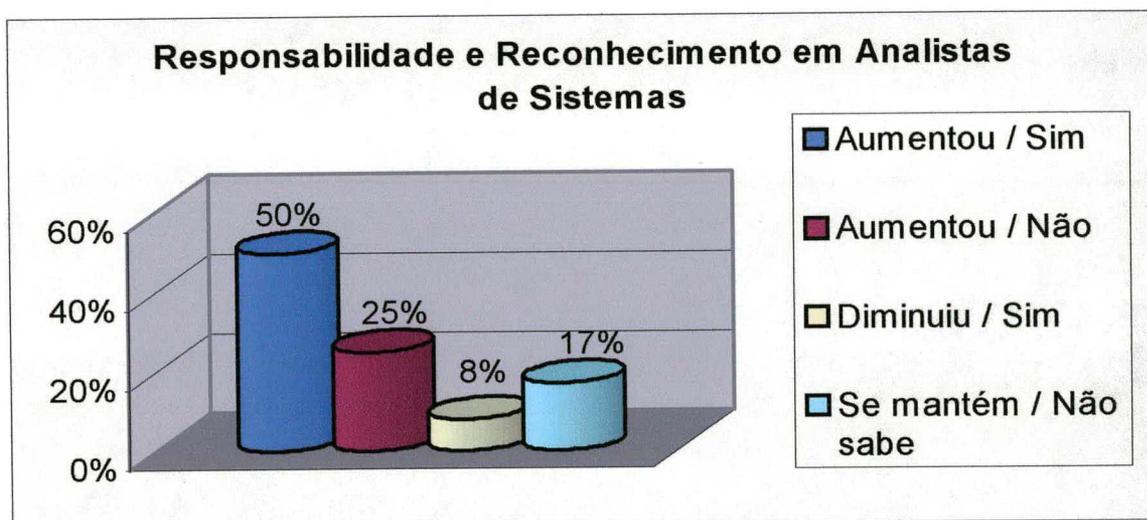
Através do cruzamento de respostas relativas a quem é mais reconhecido e da percepção do aumento de responsabilidades, evidenciamos que na medida em que aumenta a responsabilidade, menor é o reconhecimento. Ao mesmo tempo, há relação entre aqueles que consideram seu trabalho reconhecido ao serem aumentadas as suas responsabilidades.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Uma outra visão do binômio responsabilidade – reconhecimento, pode ser observado nos analistas de sistemas. No CIASC, esta categoria é a que goza de

maior status e no seio dela são escolhidos os gerentes dos setores, os quais administram a empresa. Isto se evidencia nas informações expressas no gráfico, o qual aponta que a percepção de aumento de responsabilidades é acompanhada pelo reconhecimento, pelo menos na metade dos entrevistados. Confirmando-se mais uma vez, que esta categoria recebe um tratamento diferenciado, seja por parte da empresa, como pelos seus colegas, em relação aos programadores. Quem planeja as tarefas recebe reconhecimento, enquanto que quem executa a maior parte delas não é objeto do mesmo tratamento. Esta situação representa uma enorme contradição: estes trabalhadores informáticos gostariam que seu trabalho lhes proporcionasse muitas satisfações, mas para que isto se torne realidade necessita de reconhecimento externo. Caem na cilada de suas próprias representações, imagens invertidas da realidade.

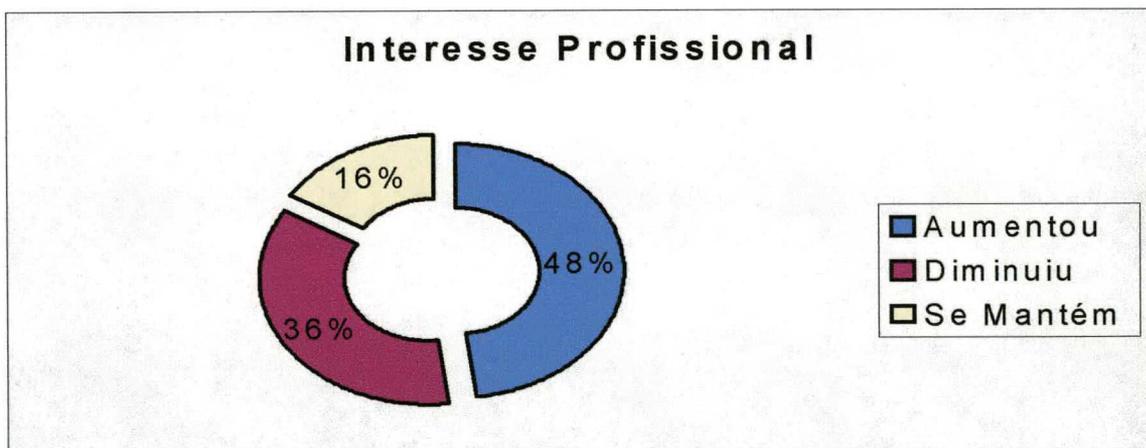


Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

O reconhecimento no trabalho é uma prova material da satisfação pessoal em relação ao trabalho produzido, ~~que neste caso são programas ou manipulações de dados.~~ A satisfação no trabalho relaciona-se com uma avaliação subjetiva da organização do trabalho, do conteúdo das tarefas e das condições em que o trabalho é desenvolvido. Expressa como ele se sente no trabalho, relaciona-se também com a vontade ou não de deixar a profissão, da maneira como vai se

sentir após o trabalho e o lugar ocupado pelo mesmo na sua vida, o que pode ser independente do tempo que dispense no local de trabalho. A satisfação provém de uma boa relação homem - máquina, deixando para um segundo plano a questão social, incluindo o ambiente de trabalho<sup>16</sup>.

Com a intenção de perceber esta questão de fundamental importância com referência a percepção subjetiva do trabalho, traremos à tona outro dado desta pesquisa apontando os elementos sobre o interesse profissional. Verificamos que quase a metade dos entrevistados manifesta aumento do interesse relativo a profissão, seguido por uma proporção que expressa diminuição deste interesse e de uma porção de 16% que diz mantê-lo, mas é difícil saber se o mantém num patamar elevado ou baixo. Considerando os dados antes obtidos, podemos dizer que a maior parte dos entrevistados percebe um aumento nas suas responsabilidades, e mesmo não sendo suficientemente reconhecidos, estão satisfeitos com o trabalho que desempenham e, uma sutil maioria, manifestou ter aumentado o seu interesse pela profissão.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Um outro elemento relevante, que explicita o quanto eles necessitam do reconhecimento no trabalho é a indagação se já pensou em deixar a profissão.

<sup>16</sup> Estes dados ainda são muito diferentes dos obtidos pela pesquisa de Avaliação de Distúrbios Osteomusculares antes citada, onde o índice de insatisfação foi 70%.

Por outro lado, esta pergunta permite, indiretamente, constatar as idéias que fazem com que o trabalhador se mantenha na empresa. A maioria dos entrevistados responde positivamente, algumas razões referem-se à organização do trabalho (decepção, desgosto, satisfação), outras expressam motivos financeiros.

<b>Pensou em deixar a profissão?</b>			
Hoje não, já aconteceu	Sim, por decepção com as pessoas	Não, quero chegar a ser analista de sistemas	Sim. Gostaria de fazer algo diferente.
Não, só vai querer deixar quando não conseguir mais ler	Sim, depois da demissão em massa	Não. Não é fácil ganhar este salário lá fora, mas gostaria evitar as responsabilidades	Não, mas quando se aposentar trabalhará com jardinagem
Sim, gostaria de levar como hobby	Sim, quer um trabalho que lhe dê prazer	Sim, para estudar e ter tempo para ele	Sim, se for demitido, ele é flexível, como o mercado demanda
Não	Sim, fazer uma coisa diferente, mas com estabilidade financeira	Sim, mas a sobrevivência esta em primeiro plano.	Sim, não vai conseguir se aposentar como programador
Sim, às vezes se sente desgostoso	_____	Sim, nada contra a profissão.	Sim, mas não sabe fazer outra coisa

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Considerando o aumento do interesse profissional e a satisfação no trabalho, podemos pensar *a priori* que estes profissionais estão muito distantes de apresentar manifestações compatíveis com o sofrimento no trabalho. Entretanto esta afirmação pode ser relativizada, uma vez que no seu futuro, o trabalho informático não é reafirmado. Podemos avaliar que pouco reconhecimento e grandes responsabilidades influem no desgaste do trabalho. O fato de gostar do trabalho traduz-se em sofrimento pelos elementos apontados na organização do mesmo.

No espaço da contradição, entre gostar do trabalho e negá-lo como profissão futura, localiza-se a dificuldade em admitir o sofrimento no trabalho informático, que está associado ao sentimento de vergonha considerando-se as condições atuais do mundo do trabalho.

Mãos limpas e ambiente climatizado não anulam o sofrimento no trabalho.

## **CAPITULO II**

### **ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

***E***

### **ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS**

*“Como conseguem esses trabalhadores não enlouquecer, apesar das pressões que enfrentam no trabalho? Assim, a própria “normalidade” é que se torna enigmática.”*

*(DEJOURS, 1999: 36)*

No século XIX, a luta pela sobrevivência faz os trabalhadores lutarem pela redução da jornada de trabalho, a limitação do trabalho infantil e feminino e a necessidade de associação dos trabalhadores. A partir do presente século, a crescente organização do movimento operário alcança conquistas que regulamentam a jornada de oito horas de trabalho, os direitos sociais (aposentadoria, férias, décimo terceiro salário, folga semanal, etc.), permitindo a construção de mobilizações que perseguem a melhoria das condições de trabalho, um ambiente mais adequado (físico, químico, biológico), com mais controle da insalubridade (DEJOURS, 1992; LEITE & SILVA, 1996). A partir dos anos 70, reivindicações pela melhoria na organização do trabalho começam a ser desenvolvidas também no que tange à saúde. DEJOURS, 1999, aponta que as pesquisas preocupadas com a saúde têm uma particularidade: empresas as desenvolvem em maior proporção do que sindicatos.

No nosso país também se estabeleceram lutas pela melhoria da saúde do trabalhador, pois *“a partir da segunda metade da década de 80, no Brasil, ocorreram em alguns setores, mobilizações de trabalhadores dirigidas especificamente a reivindicações de superação das condições de trabalho agressivas à saúde.”* (SELIGMANN SILVA, 1994: 253) Entre os setores aos quais a autora se refere, podemos mencionar: bancários, trabalhadores em metrô e, recentemente, os trabalhadores em educação da rede pública de ensino.

A forma de organização mais arraigada, até a crise capitalista dos anos setenta, nos meios de produção é a denominada Organização Científica do Trabalho (O.C.T.) elaborada por Taylor. Esta tem por meta eliminar os “espaços mortos” na produção, mas este tempo aparentemente morto para a produção, é na realidade uma etapa do trabalho durante a qual agem operações de adaptação do homem ao trabalho, destinadas a assegurar a continuidade da tarefa e a proteção da vida mental do trabalhador. Além disso, O.C.T. não só desapropria o saber como também a liberdade de invenção, ela amordaça a liberdade de organização,

de reorganização ou de adaptação do trabalho. (DEJOURS, 1992) Do ponto de vista da organização do trabalho, a O.C.T. traduz-se por uma tripla divisão: divisão do modo operatório, divisão do organismo entre órgãos de execução e órgãos de concepção intelectual, enfim, divisão dos homens, compartimentados pela nova hierarquia consideravelmente complexificada com a incorporação de novas profissões com tarefas cada vez mais especializadas e, simultaneamente, cada vez menos qualificadas. (SALM, 1997; SOARES, 1995)

A característica de “polifuncionalidade” apontada como emblemática do trabalhador nas organizações japonesas, não pode ainda ser estendida a totalidade, pois existem muitas profissões que ainda limitam-se a uma única função, repetitiva, vazia de conteúdo, quer dizer, com elementos claros da organização taylorista/fordista. Podemos afirmar que em relação às tarefas executadas o trabalhador ainda encontra-se em transição, pois ainda convivem elementos da organização anterior com a nova que está se instalando.

A reestruturação das empresas e organizações, facilitada pela tecnologia da informação e a concorrência entre as empresas em nível mundial, estão provocando uma mudança fundamental na organização do trabalho: a individualização do trabalhador perante o processo de trabalho. (CASTELS, 1977: 294) Esta organização do trabalho se manifesta entre os trabalhadores diluindo as diferenças entre os mesmos, criando o anonimato e o intercâmbio, enquanto individualiza os homens perante o sofrimento. (DEJOURS, 1992)

Os trabalhadores não somente padecem, fisicamente, o desgaste do trabalho, também manifestam sofrimento mental. Este último é decorrente da **organização do trabalho**, que consiste na *“divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que ele dela deriva), o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, etc.”* (DEJOURS, 1992: 25) Do enfrentamento entre o sujeito, detentor de uma história personalizada, com a organização do trabalho, que possui uma injunção despersionalizante, emerge o sofrimento mental que se constrói como um intermediário necessário à submissão do corpo. (DEJOURS, 1992: 42)

Na presente organização do trabalho observamos não só uma

desapropriação do saber, senão também uma limitação da capacidade criativa e espontânea do trabalhador; no caso dos trabalhadores informáticos qualificados isto se expressa na tentativa de rotinização e parcelamento do trabalho e da padronização do software, que contêm uma maneira estereotipada de pensamento e apresentação de soluções. A dificuldade em poder expressar a inteligência dos trabalhadores impede-os de desenvolverem produtos de maior qualidade e originalidade. Da existência de espaços de autonomia, relacionados inversamente com a intensidade da dominação, dependerá o florescimento da inteligência arguta, de que DEJOURS fala, a qual através do exercício da criatividade alcançaria reconhecimento na estrutura hierárquica. (SELIGMANN SILVA, 1994: 251)

Simultaneamente, os trabalhadores são, muitas vezes, separados e confrontados uns com os outros como consequência da divisão social e política do trabalho. (SELIGMANN SILVA, 1994, 1986) Nas palavras de DEJOURS,

*“... a individualização, mesmo se ela é antes de tudo uniformizante, porque ela apaga as iniciativas espontâneas, porque ela quebra as responsabilidades e o saber, porque ela anula as defesas coletivas, a individualização conduz, paradoxalmente a uma diferenciação do sofrimento de um trabalhador e de outro. Por causa do fracionamento da coletividade operária, o sofrimento que a organização do trabalho engendra exige respostas defensivas fortemente personalizadas.”*  
(DEJOURS, 1992: 40)

A organização do trabalho pode causar uma fragilização somática no sujeito, na medida em que ela pode bloquear os esforços do trabalhador para adequar o modo operatório às necessidades de sua estrutura mental. A certeza de que o nível de insatisfação atingido não pode mais diminuir marca o começo do sofrimento.

O controle exercido nas relações informais durante o processo de trabalho é uma das maneiras de conservar o trabalho dominado,<sup>1</sup> torna-se mais uma maneira de prevenir e inibir o desenvolvimento das lutas dos trabalhadores. (GENNARI, 1997; SELIGMANN SILVA, 1996) Segundo SOARES, esta lógica também é aplicada nas organizações dos trabalhadores informáticos, onde se fazem várias tentativas de descentralizar os Centros de Processamento de Dados, entre as quais pode-se mencionar o teletrabalho. O que atualmente prima no trabalho de processamento de dados e no trabalho informático em geral, é precisamente uma tendência à descentralização, destacando-se a terceirização de vários serviços, em particular os de digitação, colocada na maior parte dos casos sob responsabilidade do cliente. Uma das conseqüências desta reestruturação é a diminuição dos movimentos reivindicatórios até então crescentes, relacionados às condições e organização do trabalho. (SOARES, 1995) Apesar disso, nestas formas persiste: *i*) a fadiga, que faz com que o aparelho mental perca sua versatilidade; *ii*) o sistema frustração-agressividade reativa, que deixa sem saída uma parte da energia que precisa ser descarregada ou elaborada durante a execução do trabalho; *iii*) a organização do trabalho, como correia de transmissão de uma vontade externa, que se opõe aos desejos e às adaptações. (DEJOURS, 1992)

Os trabalhadores, individuais ou coletivamente, elaboram ou constróem **defesas** para evitar ou tornar suportável o sofrimento, numa atitude de não provocar transformações<sup>2</sup>. Já quando eles se enfrentam às condições ou situações determinantes do sofrimento, com atitudes conscientes de mudança das situações que originam o sofrimento pode-se dizer que constróem **resistências** relacionadas a organização do trabalho. (SELIGMANN SILVA, 1994: 232; DEJOURS, 1992, 1994) Assim, ainda segundo este último autor, *“as estratégias*

---

<sup>1</sup> O conceito de trabalho dominado é elaborado por SELIGMANN SILVA para significar que a dominação no trabalho *“ataca a dignidade e fere a autonomia da individualidade”*, ao mesmo tempo em que *“produz rupturas no mundo mental e psicossocial, atingindo a estabilidade psicossomática.”* (SELIGMANN SILVA, 1996: 40)

<sup>2</sup> Um exemplo interessante de defesa no trabalho informático é apresentado na Dissertação de Volpato, 1992. Ele relata que alguns digitadores usavam walk-man durante a digitação como uma forma de se evadir da realidade entediante do trabalho, é dizer a estratégia para diminuir o sofrimento relacionado à atividade não se enfrentava com a organização do trabalho.

*defensivas podem contribuir para tornar aceitável aquilo que não deveria sê-lo*". (DEJOURS, 1999: 37) Refere-se também, ao papel paradoxal desempenhado pelas mesmas, pois ao permitirem suportar o sofrimento do trabalho, ao mesmo tempo fazem com que seja suportado e não enfrentado.

As **estratégias individuais de defesa** no trabalho perigoso servem para neutralizar o medo, enquanto que em outras situações servem para tornar suportável o trabalho tedioso. DEJOURS, 1992 observa que as **estratégias coletivas de defesa** funcionam inteiramente desvinculadas de qualquer perspectiva libertadora e respondem unicamente à necessidade de suportar a penosidade do trabalho e, acima de tudo, o medo e a ansiedade. Estas estratégias coletivas defensivas estão voltadas para a negação coletiva dos riscos, favorecendo a continuidade da dominação e a exploração.

Por estratégias coletivas defensivas entendemos os mecanismos socialmente construídos ativados para enfrentar o sofrimento no trabalho dominado, com a possibilidade iminente de instalação de doenças psicossociais. (SELIGMANN SILVA, 1994) Estas operam principalmente através de dois mecanismos: inversão e eufemização. O primeiro consiste no desafio ao perigo ao invés de se sentir ameaçado por ele. A eufemização percebe-se através da diminuição e/ou ridicularização do perigo presente no trabalho. (SELIGMANN SILVA, 1994)

Perante a necessidade efetiva de enfrentar a organização do trabalho, os trabalhadores constroem socialmente uma série de idéias e fórmulas como corolário das estratégias defensivas, as quais DEJOURS chama de **ideologias defensivas**, que têm por objetivo mascarar, conter e ocultar uma ansiedade particularmente grave para lutar contra um perigo e riscos reais. Este conjunto de sentenças, conformadas como ideologias defensivas, torna-se uma defesa coletiva que amortece os efeitos nocivos sobre a saúde mental dos trabalhadores, permitindo diminuir e exorcizar o sofrimento.

As **resistências coletivas organizadas** são construídas através da solidariedade e freqüentemente, de maneira informal: *"resistências efetivas seriam aquelas dirigidas a produzir transformações na organização do trabalho"*, e "o

*trabalhador deixaria de estar diante de um trabalho alienado, passando a identificar-se com a atividade que é produto do seu pensamento e do seu desejo.”* (SELIGMANN SILVA, 1994: 252) A organização destes coletivos pode-se apresentar de diversas formas, seja criando novas organizações construídas a partir desta luta ou transformando a atuação de fóruns preexistentes, como as CIPAs, Comissões de Saúde ou mesmo algum organismo sindical ou de associação de trabalhadores.

As condutas perigosas aparecem como desafio ao risco e também como uma tentativa de domínio simbólico do medo ou ao trabalho tedioso. Elas também, provavelmente, funcionam como um sistema de seleção pela exclusão dos vacilantes. Em contrapartida, para todos os outros que delas participam, cria uma intensa coesão, um clima de cumplicidade protetora.

*“Nas situações em que a exploração se encontra mais elevada, crescem os riscos de sofrimento mental e se intensificam as defesas psicológicas contra ele.”*

(SELIGMANN SILVA, 1992: 251)

A comunicabilidade entre os colegas que trabalham próximo, expressa através do conceito de comunicação horizontal, torna-se cada vez mais difícil na medida em que se aplicam as novas tecnologias de fragmentação na organização do trabalho e, de alguma maneira, expressa-se no isolamento que o trabalhador informático padece no trabalho. Isto quer dizer, que a intensidade com que se exercite a comunicação entre os colegas de trabalho durante o expediente, é um indicativo relevante para perceber se as estratégias defensivas são de cunho mais individual do que coletivo. (SOARES, 1995)

## ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E SAÚDE

Muitas pesquisas são realizadas no sentido de procurar explicar as maneiras pelas quais as condições de trabalho influenciam a saúde dos trabalhadores. A disciplina que mais se dedica a esta atividade é a Ergonomia, junto com algumas linhas da Medicina Social. É procedente porém, perguntar-nos se as influências na saúde dos trabalhadores provêm unicamente das condições físicas nas quais se executam as tarefas.

A adoção dos postos ergonômicos por parte da direção da empresa visa melhorar as condições de trabalho dos trabalhadores. Mas, entre os estudos da LER, é comum atribuir uma multicausalidade ao aparecimento da doença. Neste sentido, SOUZA aconselha considerar o aspecto psicossomático e subjetivo do portador de LER; entre estes últimos detecta *“a existência sempre, de uma história familiar e/ou pessoal de muitos conflitos e frustrações profissionais e pessoais”* e a *“falta de responsabilização individual da doença”* (SOUZA, 1997: 163) O aspecto individual, psicológico da doença é importante, mas é de maior relevância considerar um outro elemento, referente ao trabalho que é onde ela se apresenta, é o aspecto social da mesma, o contexto que permite e constrói a sua aparição: a organização do trabalho. Pois, se o ritmo de trabalho e a pressão pela digitação acelerada<sup>3</sup> não diminuir, as medidas ergonômicas são insuficientes.

Neste sentido, dispõe-se de pesquisas que estudam a aquisição de LER no trabalho informático relacionada com as condições de trabalho, e em especial com a organização do trabalho. Por exemplo, CODO não caracteriza a LER como uma doença, senão como *“um sintoma de um problema de organização de trabalho, quase sempre maior do que a repetição deste ou daquele conjunto muscular.”* (CODO, 1999: 1)

---

<sup>3</sup> Esta pressão pode se dar pela pressão direta do chefe, hoje pouco provável na empresa no que se refere à digitação; pela necessidade de se cumprir prazos, seja para cumprir datas combinadas com o cliente ou pela necessidade de se ver livre do serviço; ou até por uma ansiedade consolidada anteriormente, quando a velocidade acelerada era condição para se manter no emprego.

Este autor lista alguns fatores que aumentam a probabilidade de aparecimento de LER: a) quanto mais extenuante o ritmo de trabalho; b) quanto maior a repetitividade; c) quanto mais desprovida de conteúdo for uma tarefa; e d) quanto pior for a comunicação com os seus colegas. Assim, afirma que estes elementos incidentes são decorrentes dos principais postulados tayloristas, quais sejam: 1) separação entre planejamento e execução; 2) a parcialização das tarefas e a redução do ciclo do trabalho; 3) a tarefa como categoria central de análise. Desta maneira a LER, particularmente incidente nos membros superiores, expressa simbolicamente (assim como a úlcera, as alergias) a dessincronia entre as exigências de um trabalhador plenipotenciário, correspondente às formas japonesas ou toyotistas, com uma organização do trabalho fragmentada, referente à forma taylorista. Por isto, CODO diz que a melhor forma de prevenir a LER é procurando a “destaylorização do trabalho”, entre outras questões isto significa combater a despersonalização no trabalho. (CODO, 1999)

O aparecimento de LER pode ser um indicador valioso para os gerentes e dirigentes de empresa detectarem falhas na organização do trabalho, pois além das dores musculares, ela ocasiona uma queda na produtividade. Para o trabalhador, ser portador de LER, além das dores musculares e dificuldade de apreensão manual, significa uma baixa na sua auto-estima, desânimo e ser objeto de discriminação por parte dos próprios colegas que não compreendem a gravidade da doença.

## **O PROBLEMA DAS DOENÇAS PSICOSSOCIAIS RELACIONADAS AO TRABALHO**

O trabalho, como instância de caráter social, dá origem a fenômenos de caráter coletivo a nível microssocial, ao mesmo tempo em que interage com a subjetividade. (SELIGMANN SILVA, 1992: 54) DEJOURS, ao definir o objetivo da disciplina de Saúde Mental no Trabalho, diz que esta se dedica à análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo confronto do sujeito com a realidade do trabalho. A compreensão da relação entre a dimensão individual e a social na construção da identidade e dos níveis coletivos em que se constituem os processos psicossociais configura fundamento essencial para a interpretação das dinâmicas que a Psicologia Social propõe como contribuição. A Psicopatologia do Trabalho tem se voltado para analisar a constituição do sofrimento mental, é dizer, procurando saber o significado do trabalho para quem o executa. A Ergonomia<sup>4</sup> estuda simultaneamente as necessidades humanas –particularmente segurança e saúde- e os interesses da produção, considerando principalmente os aspectos físicos do trabalho. A partir deste panorama do estudo da interface trabalho-saúde, é importante destacar que o sofrimento mental é considerado na sua dupla potencialidade: poderá conduzir à doença ou à criatividade. (SELIGMANN SILVA, 1994: 56-57; DEJOURS, 1992)

As noções de identidade em processo e de economia psicossomáticas se tomam úteis ao entendimento da correlação entre desgaste mental e situações de trabalho.

Os estudos que abordam o aspecto da saúde dos trabalhadores que desempenham as suas funções na área de informática procuram diminuir o impacto físico do trabalho repetitivo. Através dos estudos ergonômicos foi conseguido alguns avanços visando criar condições de trabalho que diminuam a

---

<sup>4</sup> SELIGMANN SILVA, define Ergonomia como “o estudo multidisciplinar do trabalho humano, que tenta descobrir suas leis para melhor formular as regras e que se constituiria conhecimento científico somado às ações destinadas a melhor adaptar o trabalho ao trabalhador.” (SELIGMANN SILVA, 1986: 61)

agressão ao trabalhador, apesar de ainda perceber-se muita dificuldade na implementação concreta das alternativas preventivas.

A relação estabelecida entre trabalho e saúde mental possui uma extensa gama, que pode tanto fortalecer esta última, como favorecer a constituição de distúrbios que se expressam coletivamente em termos psicossociais e/ou individuais, assim como em manifestações psicossomáticas e psiquiátricas. (SELIGMANN SILVA, 1994: 46)

As doenças psicossociais inscrevem-se num espaço no qual *“o objeto central da análise, neste campo interdisciplinar, é a inter-relação entre o trabalho e os processos Saúde/Doença cuja dinâmica se inscreve mais marcadamente nos fenômenos mentais, mesmo quando sua natureza seja eminentemente social.”* (SELIGMANN SILVA, 1994: 51)

O estudo da saúde psicossocial, quando abordado em relação ao trabalho, enfoca aspectos que dizem respeito à constituição do desgaste mental<sup>5</sup> e à construção de defesas e resistências perante os fenômenos de dominação. (SELIGMANN SILVA, 1994) Dentro deste espectro, encontramos o conceito de sofrimento relacionado ao trabalho elaborado por DEJOURS, o qual se constrói na medida das exigências da organização do trabalho e pelas condições sociais nas quais o trabalhador luta pela sobrevivência.

A concepção de sujeito subjacente nesta abordagem é a de que não existe um homem que trabalhe separado de um homem que vive socialmente, é dizer, estamos falando de um homem inteiro, condicionado pelo comportamento produtivo.

As manifestações do desgaste mental são marcadas por cansaço, alta irritabilidade, desânimo e sono perturbado, caracterizando a fadiga patológica e podendo levar a crises mentais agudas. É também possível observar como extensas jornadas e o trabalho em turnos alternados, provocam irritabilidade e desânimo, determinando o convívio familiar. (DEJOURS, 1992, 1994)

A percepção de saúde e doença do trabalhador é fundamental para se

---

<sup>5</sup> Segundo SELIGMANN SILVA, *“o desgaste pode ser entendido a partir de experiências que se constroem, diacronicamente, ao longo das experiências da vida laboral e extralaboral dos indivíduos.”* (SELIGMANN SILVA, 1994: 80)

apreender a sua situação psicossocial. Entre as doenças que os entrevistados foram acometidos desde que trabalham na empresa estão as crises de pânico, depressão, stress ou mal estar, entre outros. Algumas destas manifestações, aconteceram a caminho do trabalho, outras são relacionadas a situações de tensão com chefias ou de tensão no conjunto da empresa (indefinições, demissões, mudanças de objetivos nas gerências ou na empresa toda, decorrentes de novos governantes). As denominamos de manifestações psicológicas por que se manifestam a nível individual, mas possuem uma ligação estreita com o trabalho. Foi relatado pelos interlocutores que vários outros colegas manifestaram stress, sofreram problemas cardiovasculares, e todos eles relacionavam estes casos a situações de pressão no trabalho.

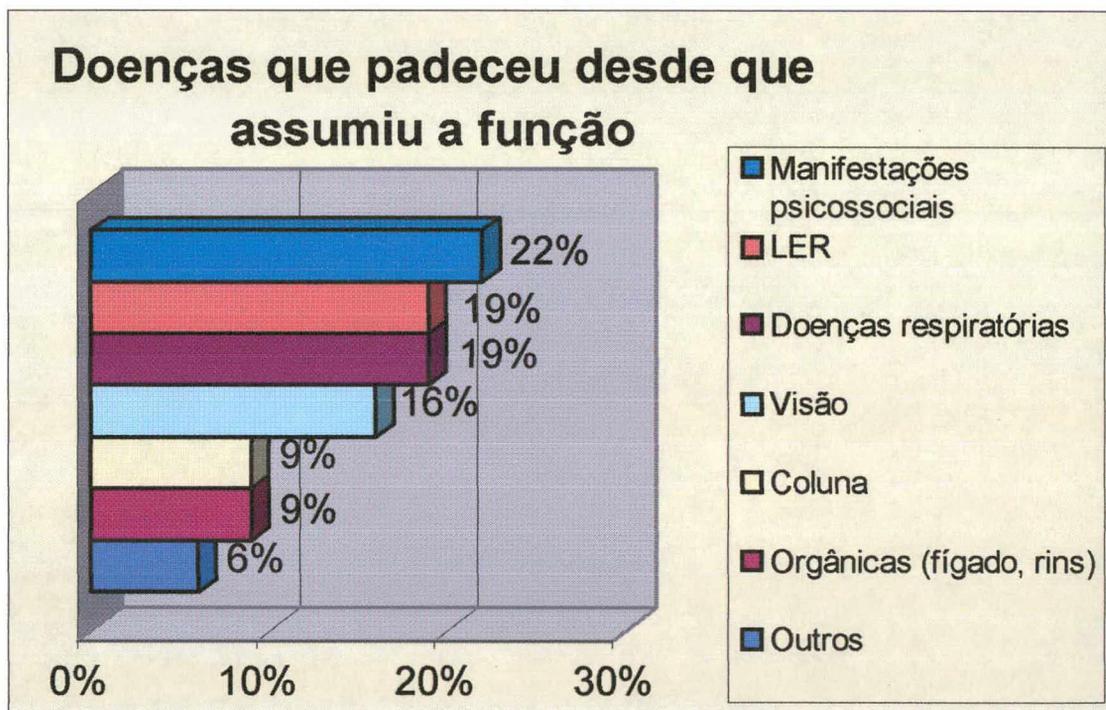
Uma porcentagem significativa, 19% da amostra selecionada, manifestou que apresenta quadro compatível com o da LER. A empresa não possui dados atualizados sobre este problema. Apesar de no segundo Relatório Estatístico Anual do Ambulatório do CIASC, terem sido realizados 7 atendimentos referentes a esta doença, os membros deste serviço de saúde apontaram que a empresa desconhece os dados reais, pois há trabalhadores que procuram tratamentos particulares, e só são registrados pela empresa se apresentarem atestado médico específico da doença. A empresa, com o acompanhamento e pressão do Sindicato, tomou providências no que se refere à melhoria das condições de trabalho com a compra dos postos de trabalho já mencionada.

Na mesma proporção, em 19% dos entrevistados enunciaram-se doenças respiratórias: gripes, bronquites, etc. que, na maior parte dos casos, não foram relacionadas ao trabalho, o que é estranho, pois todos trabalham com ambiente climatizado visando a manutenção das máquinas, e são conhecidas as decorrências desta condição de trabalho para a saúde respiratória dos trabalhadores.

A seguir podemos considerar as doenças ligadas a visão, pois 16% da amostra aponta problemas referindo-se aos longos períodos ante um monitor de computador; sendo esta uma moléstia inerente ao trabalho informático este índice transparece uma ineficácia dos meios preventivos (protetores de tela, iluminação,

tempo limitado de exposição à radiação). Com a nova denominação de DORT, as referências aos problemas na coluna se somam aos apontados como LER, sendo incluídos sob uma mesma nomenclatura.

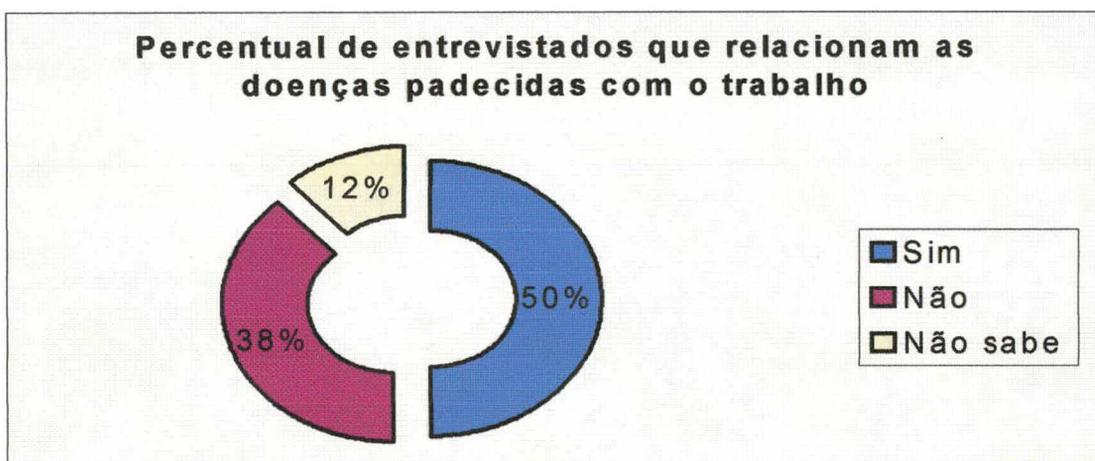
As alusões aos problemas físicos diretamente relacionados com o trabalho são maioria (considerando LER, visão, coluna). As indicações de doenças orgânicas não podem ser relacionadas ao trabalho, pelo menos não são conhecidas pesquisas que consigam dar conta desta ligação. A maior proporção destas doenças apontadas podem ser relacionadas com a organização do trabalho, já estabelecemos esta relação com relação a LER e as elaborações de CODO, podendo ser estendidas ao conjunto das manifestações físicas e psicossociais.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Para relacionar os dados referentes às doenças que padeceram desde que trabalha na função é interessante apresentar o percentual dos que consideram que algumas das doenças contraídas tenham alguma relação com o trabalho.

Percebe-se que a metade destes admitem a possibilidade de estabelecer uma relação causal. Um elemento importante de se ressaltar é que a grande maioria das doenças relatadas foram relacionadas com o trabalho pelo entrevistados, em particular no que se refere às manifestações psicológicas e LER. Podemos inferir que na percepção dos entrevistados estas duas manifestações de saúde estão mais diretamente relacionadas com a organização do trabalho, o que revela um grau elevado de consciência a este respeito. Os entrevistados que manifestam doenças respiratórias não estabeleceram relação com as condições de trabalho (o ambiente de trabalho é artificialmente regulado com equipamento de ar condicionado). Observando o gráfico anterior, podemos pensar que somente 15% das doenças citadas (as denominadas orgânicas e outras) não podem ser relacionadas às condições de trabalho, pelo menos diretamente.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

A última pergunta do roteiro aplicado reforça as opiniões contraditórias reveladas sobre a possibilidade de relacionar saúde ou doença com o trabalho. O questionamento é elaborado com o objetivo do entrevistado indicar no seu meio de trabalho os colegas que tenham sido influenciados positiva ou negativamente pelo mesmo. A maioria, sinaliza que existe uma relação possível de ser determinada entre saúde e doença. Alguns deles manifestam uma idéia que é bastante freqüente entre alguns trabalhadores, que reproduz o pensamento

patronal quando se toca na saúde de quem trabalha. Tal pensamento é interessante de considerar, pois nega a realidade, dizendo que os Programadores e Analistas de Sistemas bons não contraem LER, e quem a contrai é por exercer atividades fora da empresa, porque não executa de maneira apropriada a sua tarefa ou que mente sobre os sintomas da doença para não trabalhar. Isto é uma negação radical dos efeitos nocivos que o trabalho pode vir a ocasionar, sendo esta idéia reproduzida por quem exerceu ou exerce cargos de chefia na empresa.

<b>Indicação de colegas relacionando trabalho e saúde</b>			
Sim. Programador bom não contrai LER	Sim. Considerou difícil dizer quem não foi afetado	Sim. Os digitadores, que contraem LER	Sim. Quem trabalha só se prejudica
Sim. A maioria trabalha muito. Afetou menos as pessoas que fazem alguma atividade física fora do CIASC	Sim. Poucas não foram afetadas pelo trabalho	Sim. A pressão psicológica influi muito. Não consegue perceber quem foi menos influenciado	Sim. Todo mundo foi afetado de uma forma ou de outra.
Sim. Só LER pode acontecer. Duvida que Programadores e Analistas de Sistemas possam contrair LER	Sim. Poucas não foram afetadas pelo trabalho	Sim. Não consegue perceber quem foi menos influenciado pelo trabalho	Sim. Considerou difícil dizer quem não foi afetado
Sim. Tem gente que está no lugar errado. Analista não pode ter LER	Não lembra ninguém. A maioria muda para melhor, às vezes fica mais triste	Sim	Sim. Tem gente que mente que tem LER. Tem gente que não consegue se desligar, por isso é afetado

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

SELIGMANN SILVA, 1994 aborda alguns dos mecanismos individuais de defesa, entre os quais é importante destacar a negação da realidade, a repressão dos impulsos ou sentimentos perturbadores e/ou socialmente censurados. As práticas no cotidiano externo e interno ao trabalho relacionadas à sobrevivência e afirmação da identidade, inscrevem-se entre as formas de resistência à organização do trabalho.

O trabalho enquanto atividade coletiva assume os riscos de conjunto da produção, mas há risco residual, aquele que individualmente compete ao trabalhador e não é completamente eliminado pela organização do trabalho, devendo ser assimilado isoladamente. O problema do medo no trabalho surge

desta oposição entre a natureza coletiva e material do risco residual e a natureza individual e psicológica da prevenção a cada instante do trabalho. (DEJOURS, 1992: 64) Mas não é só o medo ou risco que o trabalhador vivencia no desempenho da suas tarefas laborais, o tédio ocorrido durante o cumprimento da tarefa, deve ser assumido individualmente, mesmo se estiver no meio de uma multidão, porque as comunicações estão excluídas, às vezes até proibidas. Por causa do fracionamento da coletividade operária, o sofrimento que a organização do trabalho engendra exige respostas diferenciadas fortemente personalizadas, já que segundo DEJOURS, o objetivo da O.C.T. é o de acabar com as defesas coletivamente organizadas. (DEJOURS, 1992: 40)

A percepção dos riscos no trabalho visa apreender a consciência que os trabalhadores têm dos mesmos, perceber a maneira como os enfrentam e as prevenções possíveis de ser tomadas. Podemos observar que os riscos percebidos podem ser sociais, da organização e condições do trabalho. O risco social citado é o de desemprego tecnológico, no sentido de que os avanços incorporados à produção, diminuem o número de empregos, o qual reflete sintonia com a realidade social. Entre os riscos da organização do trabalho encontramos uma ampla gama de respostas direcionadas à saúde física, mental e psicossocial (LER, stress, isolamento social e outras). Ainda na organização do trabalho encontramos riscos referidos ao conteúdo do trabalho, no medo de errar, prejudicar dados ou dar informação errada ao cliente. Os riscos devidos às condições de trabalho, podem ser considerados a LER e posturais.

As propostas de prevenção enunciadas são coerentes com as visões de risco verbalizadas. A necessidade de praticar exercícios físicos está mais em evidência que na percepção de risco; aparentemente possuem uma idéia de equilibrar a intensa atividade intelectual com exercícios físicos. Às respostas que indiquem algum órgão ou instituição ligada a categoria que se destaque na propaganda ou atividades que procuram prevenir os riscos antes mencionados, os entrevistados não apontam um em particular, mas as indicações dividem-se entre a CIPA, o Ambulatório e o Sindicato. Há ainda várias afirmações que não apontam organização ou comissão alguma responsável pela tarefa de prevenir riscos.

Através das respostas obtidas, percebemos que os riscos do trabalho são enfrentados individualmente.

No trabalho elaborado por KNABBEN, são fornecidos dados que exibem a insatisfação dos trabalhadores no seu trabalho, o que diminui os efeitos dos programas de prevenção expondo estes trabalhadores a apresentarem a doença.

<b>Riscos</b>	<b>Prevenção</b>	<b>Alerta Riscos</b>
Desemprego tecnológico	Empresa no topo	CIPA e mais fora do trabalho
LER	Contrair tendências nervosas, exercícios	Ambulatório, colegas
Não descarregar energia	Postura correta.	Sindicato, Ambulatório
Estress, deixar que o trabalho tome conta da sua vida	Atividade física paralela	Ninguém. Procura individualmente
Estress, derrame cerebral	Fazer as coisas com calma	Conversas fora do trabalho
LER, acidentes, estress, envelhecer	Conversar, ginástica melhorar ambiente de trabalho	CIPA, Sindicato, revistas
Não conseguir se desligar do trabalho	Se desligar do trabalho	Não existe. Está se fazendo ginástica laboral, é bom
Doença físicas, mentais e psicológicas	Responsabilidade e fazer as coisas certas	CIASC, Ambulatório, CIPA
Passar informação errada para o cliente	Tem que ser mais atento	Sindicato
Perda de status da profissão	Tentar regulamentar a profissão	Ambulatório, Sindicato e nós mesmos
Visão e problemas de postura.	Ginástica, mas o pessoal já esta enjoando	CIPA e Ambulatório
Comparado com outros é pouco, quem reclamar vai pegar uma enxada	Equipamento ergonômicos e testar sistema antes de entregar	Esposa
LER e isolamento social	Não tem	Não precisa

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

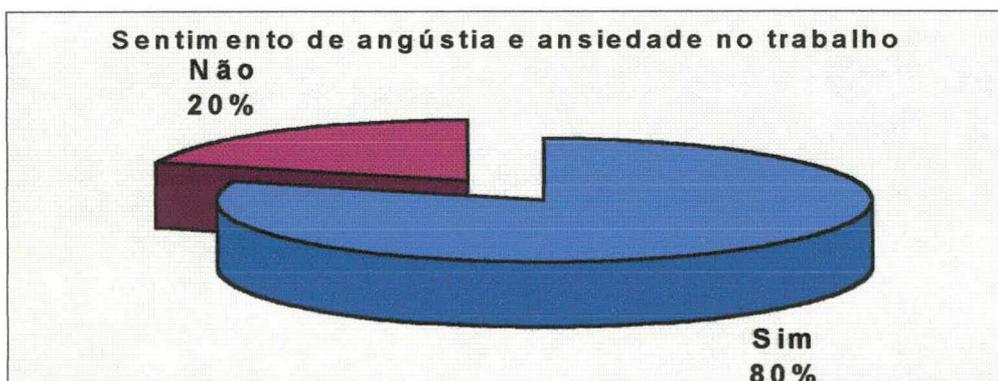
A ansiedade é outra freqüente manifestação psicossocial de desgaste no trabalho e possui íntima relação com as vivências do trabalhador diante da percepção de diferentes tipos de perigo.

A ansiedade responde aos ritmos de trabalho, de produção, e através destes aspectos, ao salário, aos prêmios, às bonificações. A ansiedade é a

seqüela psíquica do risco que a nocividade das condições de trabalho impõe ao corpo. (DEJOURS, 1992: 73)

A angústia no trabalho é resultante de um conflito intrapsíquico entre os desejos e a realidade rotinizada do trabalhador, tomando-se uma contradição entre dois impulsos freqüentemente inconciliáveis para o indivíduo. (DEJOURS, 1992: 63) Estes sintomas possuem uma relação estreita com a organização do trabalho, pois a sua incidência aumenta quando o ambiente de trabalho é tenso, quando o ritmo de trabalho está muito acelerado, quando o trabalhador não consegue realizar ou concluir uma tarefa ou quando os prazos estão no fim ou próximo dele. Esta manifestação também acontece em momentos de desentendimentos, de ordens autoritárias ou quando se sente pouco ou nenhum prazer em executar um trabalho. Este indicativo apresenta uma ampla maioria que por várias vezes sentiu-se angustiada ou muito ansiosa. A manifestação de angústia, segundo FREUD, é um sinal de percepção de perigo iminente para o indivíduo, que pode provir do exterior, isto é, do ambiente de trabalho.

A persistência destas manifestações psicossociais por longos períodos pode abalar os relacionamentos dentro e fora da empresa, ao mesmo tempo em que provoca insegurança no trabalho, diminui a produção e gera insatisfação no trabalho e, decorrente disso uma baixa motivação para envolvimento no processo de organização do mesmo. O gráfico a seguir revela a gravidade e a dimensão destas manifestações, que podem ser consideradas como indicadores fundamentais da organização do trabalho na população estudada no CIASC.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

No setor de serviços (BRAVERMAN, 1987), onde o trabalho não é organizado de uma forma taylorista, percebe-se uma técnica de comando baseada em técnicas de discriminação subjetiva por parte da chefia. Prima a manipulação psicológica por parte da hierarquia superior, se amenizam as relações de trabalho, transformando-se tudo em questões pessoais, de afinidade. (DEJOURS, 1992: 76) À falta de interesse pelo trabalho soma-se a ansiedade resultante das relações humanas profundamente impregnadas pela organização do trabalho. A produção das relações afetivas no setor de serviços e sua desestruturação no trabalho em linha de montagem são também fonte suplementar de sofrimento.

O ambiente de trabalho está determinado primordialmente pelas relações nas quais as tarefas são realizadas. A satisfação, a importância das tarefas, o ritmo e a qualidade dos produtos elaborados estão relacionados com as variáveis humanas. Em algumas empresas os chefes de seção determinam a maioria das variáveis na organização do trabalho: horários, ritmo de trabalho, a ferramenta a ser utilizada, o número de pessoas que vai se dedicar a determinado trabalho, etc. Assim, na empresa em estudo existem unidades de produção, na ideia de ilha de produção, administradas por gerentes indicados pela Direção da empresa.

Em relação à escolha das chefias, os trabalhadores apontam o método de indicação política como preponderante. Esta maneira corrente de escolha dos cargos superiores nas empresas públicas, corrói a confiança das equipes e ao mesmo tempo sugere métodos poucas vezes democráticos para aplicar as diretivas da Direção, o que por vezes acaba descredenciando o gerente perante os seus subordinados. Esta prática de indicação contribui como um elemento que ajuda a compreender a dificuldade, expressa nas entrevistas, que estes administradores têm em cobrar os prazos e trabalhos designados a cada trabalhador. Alguns apontam a estabilidade no emprego como um entrave para aplicar corretivos, mas numa outra perspectiva pode se experimentar, exercitando um pouco de democracia na escolha de quem vai dirigi-los no cotidiano dos seus trabalhos.

No CIASC, a maioria dos trabalhadores não conhece quem decide qual é o

software que vai ser utilizado para se elaborar os programas. Também não é conhecido o órgão ou pessoa responsável pela decisão. São menos de 10% os que conhecem os mecanismos de decisão e os responsáveis. Esta situação dificulta localizar o responsável se, por acaso, existir. Isto é um elemento que contribui para que a maioria opine não ser possível mudar uma deliberação em relação à homologação de software (nome adotado para oficializar um software no CIASC). O trabalhador não ter acesso às decisões sobre a ferramenta que utiliza todos os dias é uma fonte de desconfiança, ao mesmo tempo em que não se procura um espaço de opinião, ou ao menos a transparência.

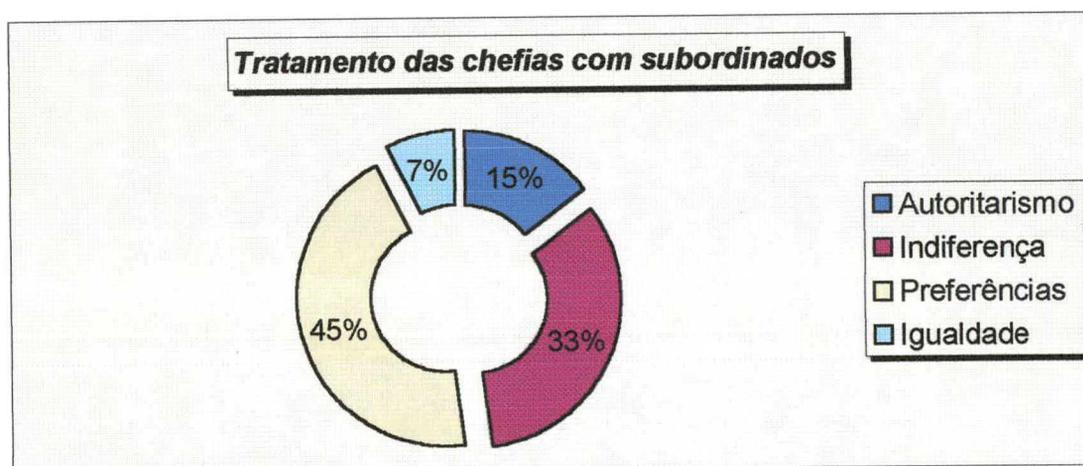
Nos depoimentos observamos uma certa acefalia nas gerências, o que provavelmente seja enfatizado devido o final de mandato de um Governo. Os métodos de trabalho, ou seja, prazos, pessoal a ser investido no trabalho e outras variáveis importantes, são negociados de maneira freqüente diretamente com o cliente, sendo os gerentes mais um na hora de opinar. Vários trabalhadores informaram que o método é elaborado individualmente, e que os gerentes não têm capacidade para comandar outras pessoas. Evidenciou-se a inexistência de um padrão de trabalho na empresa, ao menos como referência para se conhecer qual é a maneira mais rápida e correta de se efetuar as tarefas. Esta anomia nas gerências reflete-se na imagem da empresa no sentido de não se saber a quem recorrer quando tem que se dar uma resposta, em especial àquelas relacionadas com a privatização, as quais não demonstraram ser soluções socialmente viáveis, a não ser para os donos das empresas.

<b>Relacionamento com as Chefias</b>		
<b>Quem decide sobre software e hardware / pode se colocar contra?</b>	<b>Como são escolhidas as chefias?</b>	<b>Quem elabora os métodos de trabalho?</b>
Quem trabalha é quem decide hardware e software	Político e pessoais, não capacidade	Ele dá o prazo e as etapas, negocia com o cliente e a chefia
Comissão, lobby empresas e políticos/ Pode	Palitinho, corporativismo	Por projetos
Comitê indicado pelo Presidente / Não pode ser contra	Político	A última palavra é do cliente
Não sabe / Nunca mudou uma decisão, quem decide são os diretores	Amizade, política e competência	Da experiência de cada um
Ajudamos na decisão. / É escutado, mas nem sempre influi na decisão	Amizade e política	Elaboradas pela cabeça de cada chefe. Decide a turma
Se souberem quem decide poderiam opinar / Pode, mas não acontece nada	Pessoal, padrinho legal, maçonaria	Se é pequeno direto com a gente, senão com a diretoria
Quem indica é a área de suporte, quem decide é a Diretoria / Não	Político, capacidade técnica e como castigo	Não existe planejamento, intensidade sazonal.
Cliente / Não sabe, nunca tenta	Amizade, existe uma panelinha	Antes era individual, hoje algumas pessoas estão assumindo obrigações
Nós e uma gerência para tal fim / Sim	Não conhece	A divisão em gerências visa criar concorrência entre funcionários
Não sei. Depende do interesse comercial / Não, manda quem pode	Político, quem não faz greve, quem não se rebela	Não existem. O ritmo depende do cliente, mas ele dá os prazos
Tem uma área específica / Acha possível ser escutado	Política, amizade, Q.I. (Quem Indica)	Em equipe ou diretoria, não com a participação dos funcionários
Técnicos, a Administração. / Pode, mas eles não gostam	Político, amizade. Competência nenhuma.	Coordenador e responsável pelo sistema. O cliente deveria decidir
Não sabe	Desconhece. Muda governo, muda chefia	A coordenadora. Ela determina muito bem
Área que ele trabalha, mas não decide. / Não adianta opinar	_____	As Gerências não tem capacidade, e a estabilidade gera comodismo

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Insistindo na maneira dos gerentes administrarem seus setores, oferecemos quatro opções para o entrevistado apontar a palavra que melhor definia a relação que os gerentes mantêm com os trabalhadores. No gráfico a seguir poderemos apreciar que primam as preferências, seguidas de indiferença.

Isto combina com a idéia corrente na empresa de que nela existem os que trabalham e os que não trabalham; desta maneira os preferidos dos gerentes estariam contemplados entre aqueles que trabalham, os outros trabalhadores não são considerados nem para distribuição de tarefas ou benesses: como cargos comissionados, trabalhos mais fáceis, etc. A organização do trabalho decorrente de um tratamento diferenciado prejudica a solidariedade entre os colegas de trabalho, diminuindo a possibilidade de construção de estratégias coletivas para enfrentar os elementos da organização do trabalho que venham ocasionar sofrimento.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

No presente estágio do avanço tecnológico os trabalhadores experimentam uma crescente intensificação do trabalho<sup>6</sup>; pois prima um ritmo acelerado de trabalho, no qual não existe sossego para as respostas cotidianas e, ao mesmo tempo, as atualizações e novos "pacotes" de software pressionam para apresentar um contínuo cansaço e nervosismo. Esta intensificação do trabalho, nos tempos, quantidade e qualidade, podem ocasionar descompensações rápidas, "que se

<sup>6</sup> Neste sentido, torna-se importante considerar um conceito intimamente relacionado com a intensificação que é o de carga de trabalho. Este último "representa o conjunto de esforços desenvolvidos para atender às exigências das tarefas, esse conceito abrange os esforços físicos, os cognitivos e os emocionais." (SELIGMANN SILVA, 1994: 58) Este conceito atende mais às questões individuais relacionadas ao trabalho.

*desencadeiam como epidemias*". (DEJOURS, 1992: 72) Diminuindo a pressão organizacional desaparecem as manifestações deste sofrimento. A medicalização nestas situações oculta o caráter mental das conseqüências da intensificação do trabalho, este último conceito visa expressar o aumento da quantidade e qualidade do trabalho por unidade de tempo, ainda considerando a incorporação da tecnologia à produção. (LEITE & SILVA, 1996)

Falar em qualificação em informática significa o domínio do hardware ou software que utiliza, assim como estar atualizado em relação aos lançamentos do mercado. O domínio da ferramenta confere segurança ao trabalhador, diminui a tensão a que pode estar sujeito no caso de necessidade de uma resposta rápida, principalmente na manutenção. A contínua atualização num setor de ponta como a informática é uma questão de vida ou morte. Se não conhecer os lançamentos, o cliente vai recorrer àquele que vai lhe brindar maior velocidade de processamento da informação, maior confiabilidade e segurança, que são os ideais que norteiam o mercado da informática. A maioria dos pesquisados expressa não dominar totalmente o software com o qual trabalha, isto está relacionado com o fato de que a empresa recentemente iniciou seus trabalhos em microinformática e a grande maioria conhece mais as linguagens do grande porte. Ao mesmo tempo, num setor no qual a ferramenta está continuamente se remodelando toma-se difícil possuir um conhecimento acabado do mesmo, pois logo está surgindo um melhor, e aí o ciclo de aprendizagem se reinicia.

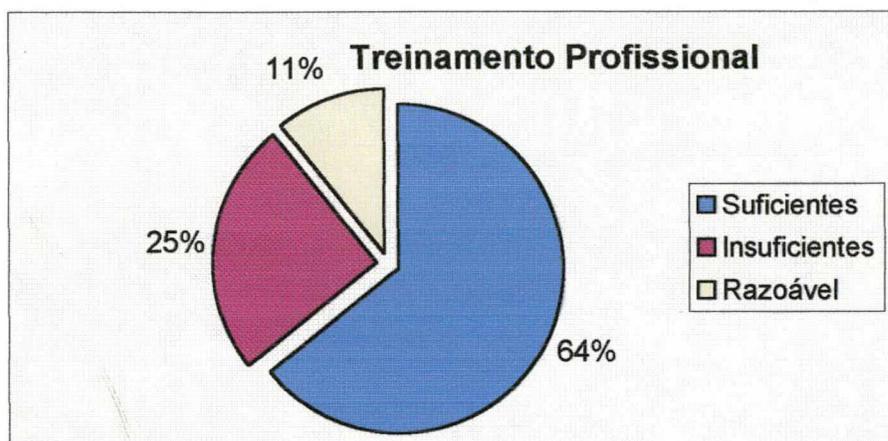
**Conhece as ferramentas (software) com que trabalha?**

Sim	Não 100%	Sim. Mas, no micro esta aprendendo	Sim, as específicas o suficiente
Aprendendo	Não	70 a 80%	Não. Nem todos.

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

No CIASC o processo de aprendizagem e aprimoramento no uso de um software é chamado de treinamento. Neste sentido são realizados cursos cuja freqüência e conteúdos são definidos por órgãos ligados à Direção da empresa e

geralmente sugeridos pelos empregados. Os programadores e analistas de sistemas consideram suficientes os cursos que foram oferecidos pela empresa para seu aperfeiçoamento.

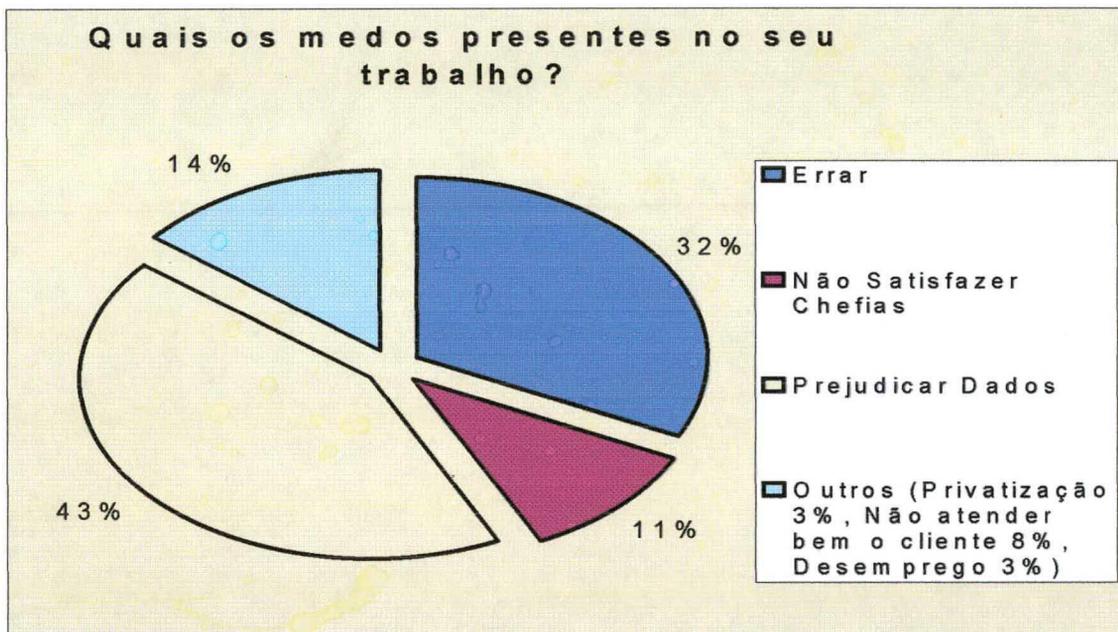


Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

A qualidade dos treinamentos e a segurança dos conhecimentos destes trabalhadores estão relacionados com os medos que sentem durante o exercício da função. Lembremos que o medo no trabalho é um elemento que tenciona, e que pode chegar a exprimir-se como uma fonte de cansaço. No esquema a seguir vislumbramos que o medo está relacionado com uma das atividades principais da empresa, que é a manipulação de dados importantes e sigilosos, os quais não podem ser prejudicados. Em segundo lugar, encontra-se novamente o medo de errar, desta vez na elaboração do software, de não conseguir realizar aquilo que o cliente deseja ou de falhar na hora da apresentação ao cliente, por isso alguns aconselham testar várias vezes os sistemas para eliminar este medo. Estas duas formas que o medo apresenta no trabalho informático, estão relacionados com um medo mais ou menos sistêmico, próprio dos sistemas baseados em premissas científicas, neste caso os computadores. Segundo DEJOURS: *"muitas vezes os trabalhadores não têm como saber se as suas falhas se devem à sua incompetência ou a anomalias do sistema técnico"*. (DEJOURS, 1999: 31) Este autor insiste no medo da incompetência, que pode ser relacionado com o pouco

medo que estes trabalhadores informáticos têm das chefias, sugerindo uma organização de trabalho na qual as pressões não vêm diretamente da chefia imediata. Possivelmente o medo da incompetência esteja relacionado diretamente com as demandas dos clientes, idéia anteriormente presente quando avaliamos a importância da tarefa realizada. Na indagação sobre os medos no trabalho encontramos indícios desta referência entre a categoria outros, quando se aponta a satisfação do cliente,.

O estado de medo e de alerta que não abandona o trabalhador durante todo o tempo, espicaça a imaginação e excita a curiosidade, sendo também um importante elemento que contribui com o desgaste emocional e psicossocial. (DEJOURS, 1992: 65)



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Numa situação de fadiga crônica, pode acontecer a perda do significado do trabalho que por sua vez atinge a identidade social, aniquila o interesse e extingue o prazer, fazendo com que se processe uma impressionante clivagem entre uma vida laboral, reduzida a execuções do que está prescrito, e o mundo afetivo, que passa a ser amputado da vida mental consciente.

Além do trabalho repetitivo, os programadores e analistas de sistemas são também propensos a sofrer fadiga mental ligada à necessidade de concentração da atenção por longos períodos. (DEJOURS, 1992; SOARES, 1989). Se a tarefa é complexa e exige simultaneidade de focos de atenção como nas profissões alvo, a fadiga mental pode se apresentar em menor espaço de tempo. (SELIGMANN SILVA, 1994) A fadiga também pode ser decorrente das condições de trabalho, que são as mesmas para todos os trabalhadores informáticos, no que se refere à necessidade de estar expostos à radiação do monitor de vídeo e de luz artificial para executar as tarefas, o que os situa, de alguma maneira próximos dos trabalhadores noturnos. (VOLPATO, 1992)

O relacionamento dos trabalhadores com seu meio social é o que apreende a noção de saúde psicossocial. Por tanto, são decisivas as informações se o sujeito percebe que suas atitudes ou a maneira de perceber as outras pessoas mudaram, como considera que se relaciona com os seus familiares, a maneira como cuida do seu corpo, e os seus hábitos.

Uma informação eminentemente subjetiva e reflexiva mas, por sua vez, muito importante refere-se à percepção que o trabalhador possui sobre si mesmo. Neste caso particular de dizer com suas palavras se sente alguma mudança no seu comportamento e atitudes desde que ele trabalha como analista de sistemas ou programador. As respostas colhidas expressam que o trabalhador assimila algumas características do computador: pelo fato de tentar fazer com que o computador realize determinadas tarefas, o trabalhador assume como padrão de pensamento o modelo binário, quer dizer certo – errado (a Síndrome de Pensamento Lógico<sup>7</sup>); pelas exigências de acompanhar a velocidade crescente de processamento do computador ele introjeta esta velocidade. Alguns deles, sem intenção, exigem que as pessoas com as quais convivem respondam obedecendo este padrão e que quando assim não acontece os torna irritadiços. Outros acusam preocupação, ansiedade, nervosismo, irritação constante e também retração do

---

<sup>7</sup> A Síndrome do Pensamento Lógico é o hábito adquirido pelos trabalhadores em sistemas automatizados, ou com lógica binária, a partir do qual admitem apenas duas opções válidas para tomar as decisões: certo ou errado, todo ou nada, decorrente do par binário 0 (zero) – 1 (um).

convívio social, não ter vontade de se comunicar com as pessoas. Aproximadamente 80% dos entrevistados dizem apresentar mudanças no seu comportamento ou atitudes desde que trabalha nesta profissão.

*“Assim, o ritmo do tempo fora do trabalho não é somente uma contaminação, mas antes uma estratégia, destinada a manter eficazmente a repressão dos comportamentos espontâneos que marcariam uma brecha no condicionamento produtivo.”*  
(DEJOURS, 1992: 47)

As manifestações agrupadas no parágrafo anterior relacionam-se diretamente com o questionamento: estes trabalhadores continuam pensando no trabalho após o expediente?

As afirmações em destaque que observamos no gráfico abaixo confirmam as idéias antes expostas relativas a percepção de mudança de comportamento desde que trabalha na função. Entre o grupo que afirma não ser freqüente pensar no trabalho, muitos disseram que já pensaram bastante, e por terem apresentado problemas de saúde alguns lutam para evitar cada vez mais ficar *on line* com o trabalho.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

O fato de pensar no trabalho é um indicativo de que “leva o trabalho para casa”, mas também podemos avaliar se os trabalhadores assumem características do trabalho como forma de atitude perante a vida. Neste sentido, indagamos os entrevistados, e as respostas confirmaram a síndrome de pensamento lógico, pelo qual as pessoas têm dificuldade em negociar as situações da realidade, pois para eles tudo é certo ou errado; a característica de pouca paciência também é uma decorrência de quem trabalha pressionado pelo tempo e, ao mesmo tempo, “puxado” pela velocidade de processamento crescente dos computadores. As respostas confirmam que a ansiedade e a irritação do trabalho contagiam a vida dos trabalhadores. Esta situação configura uma mudança perceptível pelos mesmos trabalhadores, o que por sua vez gera mais sofrimento, pois não sabem como lidar com esta situação, isto é, se pode ser enfrentada ou é assim mesmo.

**Diferença de comportamento a partir do seu trabalho**

Ficou mais lógico	Quanto mais se preocupa no trabalho, mais muda fica em casa	Sim, forma de pensar, físico, disposição	Mudou principalmente a parte financeira.
Pequena	Não	Sim, não sabe medir. Raciocínio mais rápido	Gera muita ansiedade.
Sim, mais crítico e lógico	Irritação, maior preocupação	Ficou mais revoltado, nervoso	Sim, ficou lógico e usa gíria informática
Velocidade de pensamento, mais lógico	Sim, deixa de ser social, introspectivo	Sim, mais calmo, social e cordial.	Maneira de falar. Pensa muito em máquina

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre “Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC”, 1998

Prosseguindo com a questão da influência do trabalho nas relações sociais, analisaremos agora as informações referentes à percepção da influência do trabalho nas relações familiares. A proporção de entrevistados que confirma esta influência é mais categórica que as anteriores, apontando a necessidade de horas extras demandadas, a necessidade de trabalhar eventualmente aos fins de semana ou à noite conforme a necessidade do sistema, e o fato de chegar cansado em casa, extenuado, sem forças, o que debilita a comunicação com o entorno social mais próximo que o trabalhador constrói. Alguns destes

trabalhadores já passaram por mais de uma relação matrimonial, na qual as modalidades do trabalho podem ter sido um elemento que contribui para o fim do relacionamento.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Abordando especificamente o ambiente familiar procuramos obter informações que nos permitam avaliar as relações estabelecidas pelos entrevistados.

A maioria destes trabalhadores manifestou não chegar mal humorado em casa após o trabalho. Outros ainda conseguem sobrepor-se e não permitem que cansaço se tome uma dificuldade no relacionamento no seu ambiente diário. Observamos que são freqüentes as alusões que evitam relacionar o mau humor ao trabalho. Isto é aparentemente contraditório com as informações antes abordadas, mais pode acontecer que não seja o mau humor a forma mais freqüente de expressar o cansaço e as pressões do trabalho.

<b>Chega mal humorado em casa?</b>			
Sim, mas não por causa do trabalho	Não, só quando tem problemas de trabalho	Sim, pelo trânsito	Mal humorado não, só sem ânimo
Às vezes	Não, se estou mal humorado fico calado	Não, só quando estou com fome	Sim, sou muito exigente
Não	Sim, não é freqüente		É freqüente

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Alguns, que manifestam não chegar mal humorados em casa, eventualmente não têm vontade de voltar para casa, do que pode se inferir que o dia que está muito tenso, nervoso ou cansado estes trabalhadores preferem não ir diretamente para casa, procurando relaxar e descontrair antes do contato com a família.

<b>Não teve vontade de voltar para casa após o trabalho?</b>			
Não	Às vezes, não que esteja com problemas em casa	Sim, mas é raro	Há oito dias. Estava muito cansado.
Às vezes, gostava de ficar no bar	Não, só no primeiro casamento	Sim, motivo econômico	Não passou pela cabeça
Não, às vezes sim	Sim, sem motivo específico	Sim	_____

As discussões com a família centram-se na educação dos filhos, o que é um assunto comum a todos os pais e mães; somente é interessante destacar que alguns deles discutem questões de horários muito rígidos, relacionando-os diretamente com os elementos antes abordados sobre influência do trabalho nas relações. Reproduz-se na família características que assumiram do trabalho informático: as máquinas e o trabalho se regem pelo tempo e o status social do computador é a perfeição. A denominada falta de organização é outra característica aprendida do computador, se o programa não está exatamente organizado, nada funciona: *“uma vírgula faz com que o programa não rode”* (Analista de Sistemas), se transportamos isto às relações familiares podemos refletir acerca destas exigências que estes trabalhadores fazem nos seus lares. Aqui se localiza a discussão referente a se considera ter paciência com seus familiares, sendo que as respostas estão praticamente igualadas. Quase 50% percebem não ter muita paciência com seus familiares, isto faz pensar que a irritação em casa, originada pela organização e o conteúdo do trabalho, invade os espaços onde o trabalhador poderia descansar e relaxar.

<b>Discute por quais motivos?</b>		<b>Tem paciência com seus familiares?</b>	
Por nada e por tudo.	Filhos, o trabalho influencia na relação do casal	Não	Não muita
Pelas crianças, vários motivos	É muito perfeccionista	Não. Procuo um equilíbrio.	Sim, não sempre
Motivo financeiro	Não	Sim e não, depende do dia	Sim
Horários e falta de organização	Quando discutia divisão de tarefas.	Bastante	Sim, mas eles acham que não
Divergência de idéias. Normal	Discute com sua cachorra.	Sim, pouca	Mais ou menos

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Com o intuito de aprofundar a relação entre o trabalho e o convívio familiar indagamos se, na semana que passou, atravessou alguma situação difícil; a grande maioria respondeu negativamente, o que nos apresenta uma idéia de vida familiar rotineira e sem sobressaltos. A menção da questão financeira localiza estes trabalhadores entre a maioria no Brasil. A rotina que os entrevistados relatam, após finalizado o expediente, confirma uma vida tranqüila com hábitos construídos no dia a dia.

<b>Enfrentou situação difícil esta semana?</b>	<b>Rotina após o trabalho</b>		
Sim	Busca esposa, em casa cuida de passarinho, lê jornal, conversa, estuda	Caminhada, cozinhar, escuta música	Pega filha no jardim, toma café, visita tia, bato um papo
Às vezes	Não tem rotina. Primeiro, se livrar da formalidade.	Cuida dos seus animais, janta e TV	Estuda, afazeres domésticos, amigos, dorme
Faz 20 anos, econômicos	Tomar sorvete, shopping	Caminhada, Fica com filhos em casa, dorme	Atende o cachorro, conversa, sai
Sim, em relação à filha	Café, arruma coisas, rádio, conversa	Pegar filhos na escola, jogar futebol, ver as tarefas	Mais no Sábado e Domingo, arrumando e capinando
Não	Comida para os filhos, pegar no colégio. Cuida das suas coisas	Associação, sai com a família, gosta de tomar cerveja	Não faz muita coisa. Fuma seu cigarro, fica mais relaxado
Difícil.	Nada.	Estuda	Som, cerveja

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

A questão financeira aparece citada várias vezes, o que aparentemente é difícil de se compreender tendo em vista que o salário médio de um programador ou um analista de sistemas encontra-se acima da média dos salários da região. Apesar das perdas salariais atingirem oficialmente 5% do seu salário, o poder aquisitivo, e, conseqüentemente, a queda no nível de vida da família, é uma situação recorrente e difícil, tanto para estes trabalhadores como para todos os outros.

A informação acerca do dia a dia familiar destes trabalhadores é interessante para se apreender a maneira como é aproveitado o tempo neste convívio e a tolerância em se assumir uma rotina fora do trabalho. As opções de lazer com a família são semelhantes às pessoas que moram no Litoral, isto é, praia e lugares de concentração de público, como shoppings e cinemas. Alguns se referiram à Internet como opção de lazer; também registramos outras opções individuais de lazer.

### ***Organizações Coletivas Institucionalizadas dos Trabalhadores do CIASC***

Os trabalhadores construíram as organizações como a maneira mais efetiva de canalizar de forma conjunta as suas reivindicações e a defesa dos direitos. Estas são decorrentes das lutas que o capital e o trabalho travam na defesa dos seus interesses. No CIASC, existem organizações que são de controle direto dos trabalhadores, caso do Sindicato e a ACIASC.

As agremiações e representações coletivas expressam a maneira como os trabalhadores enfrentam coletivamente a organização e as condições de trabalho.

Além destas, existem outras entidades como a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de acidentes) que, como sua denominação explícita, está voltada para a prevenção de acidentes de trabalho, ainda que não considere outras situações lesivas a saúde. O funcionamento desta Comissão é regido por lei federal. Entre as suas atribuições contam-se a elaboração anual de um relatório das condições ambientais de trabalho em toda a empresa (iluminação, nível de ruído e risco de

acidentes). Promove anualmente um seminário chamado de Semana da CIPA, no qual debatem-se assuntos de interesse de alguns setores da empresa, como por exemplo, discussões sobre a LER e mercado de trabalho.

Outra entidade dos funcionários do CIASC é o DATUS, cujo objetivo é a complementação da aposentadoria dos funcionários, este complemento pode variar de 10 a 70% do valor salarial referencial. A empresa é quem paga a maior parte dos valores que a DATUS dispõe. Vale dizer, que este é o Fundo de Pensão dos Funcionários do CIASC; fundado legalmente em 22 de outubro de 1992, começou a exercer as suas funções em 1993, é juridicamente independente do CIASC. Os conselheiros, em número de três, são funcionários do CIASC eleitos para desempenhar esta função, sem a liberação oficial durante o expediente; e mais outro funcionário da empresa, responsável pela aplicação e administração dos recursos financeiros.

Um elemento decisivo em relação as organizações coletivas é a participação dos trabalhadores, pois sem a sua presença elas se esvaziam de conteúdo, definham. Por outro lado, a existência de organizações coletivas é vital para a existência dos trabalhadores enquanto classe que se aglutina para defender seus direitos, reivindicar melhorias nas condições e organização do trabalho e melhoria na qualidade de vida. Historicamente, a melhoria da vida no trabalho tem se dado através da construção e fortalecimento de organizações coletivas.

As manifestações dos trabalhadores sobre esta questão crucial são sistematizadas no quadro a seguir:

<b>Participação nas Organizações Coletivas</b>			
Não	ACIASC	ACIASC, DATUS	Representante dos empregados
ACIASC, está afastado do SINDPD	CIPA	SINDPD, representante de empregados	Não, não tem tempo
SINDPD	ACIASC e um grupo informal	Não participa	Não, só lá fora
Não fez parte de diretoria, mas sempre acompanhou	CIPA, Sindicato. Desestimula quando não faz acontecer	Não, sempre estive nos clientes, nunca se interessou	Não. Está cada vez mais anti-social

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

### **ACIASC - (Associação dos Funcionários do CIASC)**

A ACIASC, existe há 22 anos. Presta serviços assistenciais e de lazer aos associados; estes mantêm uma relação financeira em forma de desconto em folha de 1% dos seus vencimentos ao mês. Quase todos os funcionários são filiados à Associação, em número de 376. Muitos trabalhadores aposentados ou que se afastaram da empresa mantêm vínculo com a ACIASC, é o caso, por exemplo, dos trabalhadores que foram demitidos ou saíram da empresa e que atualmente fazem parte da COOSERVE.

A Associação possui uma quadra de futebol suíço e uma quadra polivalente no terreno da empresa; é dona do restaurante, atualmente arrendado, onde almoça grande número de funcionários do CIASC. Outros serviços oferecidos são: convênios com lojas, dentistas, psicólogos; concede empréstimos e muitos outros benefícios de caráter assistencial e de lazer (como por exemplo, organizar campeonatos de futebol suíço, torneios de sinuca e pesca). Também possui uma locadora de vídeos e uma pequena banca de revistas. Promove, esporadicamente, festas para os associados, as quais são bem concorridas. Todo final de ano oferece uma grande e onerosa festa. Para realizar estes serviços, a ACIASC conta com um quadro de 5 funcionários, pagos com seus próprios fundos.

As associadas mulheres reclamam que não são feitas atividades suficientes para elas.

Para a Associação, na empresa prima o bom relacionamento entre os trabalhadores, e não identifica relações diferenciadas desta entidade para com algum setor específico da empresa.

Apresentamos a seguir as opiniões dos entrevistados sobre a Associação:

### ACIASC

Não vê vantagem nenhuma, é sócio mas não participa	Satisfeito	Importante, um direito nosso	Importante para integração dos funcionários
Preferências com quem usa	Perigoso, os convênios facilitam gastar	Lazer, nada político	É uma maravilha
Atendimento diferenciado	Poderia ser melhor	A parte de lazer deixa a desejar, preferência pelo masculino	Monótona. Preocupada com a estrutura não com funcionários
Tem falhas, mas funciona	Muito importante, muito bom	Só lazer	Socialmente é bom

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Em relação à Associação de Funcionários do CIASC, as opiniões são favoráveis enquanto organização. Pouco mais da metade dos entrevistados aprovaram o desempenho da entidade, outros manifestaram reservas quanto a que favoreceria os setores mais próximos da sua diretoria ou a quem freqüenta mais assiduamente os seus eventos e instalações. Algumas colegas de trabalho reclamam que as atividades são direcionadas para o sexo masculino, demandando maior atenção aos eventos que congreguem também as mulheres.

### **SINDPD - (Sindicato De Processamento De Dados De Santa Catarina)**

O primeiro sinal de organização sindical dos trabalhadores do CIASC, foi a participação nas Associações de Profissionais de Santa Catarina (AP). Estas organizações, que são as antecessoras do sindicato, foram reconhecidas pelo Ministério do Trabalho em 1984, mas sua existência em nosso Estado data de 1977.

O SINPD é fundado em 1986, e no final deste ano é realizada a primeira eleição da sua Diretoria. A iniciativa da criação do sindicato surge dos trabalhadores do CIASC. Desde seu nascimento, as Diretorias do Sindicato são compostas majoritariamente por trabalhadores do CIASC.

Esta organização sindical é construída pelos trabalhadores como resposta às necessidades práticas da categoria: encaminhando as lutas da categoria;

dando combate às medidas econômicas dos governos; lutando contra as demissões (Cetil, Codesc, Ciasc, etc.); fazendo campanhas salariais e organizando greves.

Diretores do sindicato sofrem perseguição e são ameaçados de demissões ante o enfrentamento da organização dos trabalhadores e as empresas.

As primeiras reivindicações da organização sindical são:

- Melhorias salariais;
- Melhorias nas condições de trabalho;
- Regulamentação da profissão;
- Reconhecimento das doenças profissionais;
- Contra a intransigência e autoritarismo dos patrões.

Estas reivindicações continuam vigentes, pois em relação a elas os trabalhadores conquistaram avanços, mas não são suficientes. É importante conhecer quais são as demandas que a categoria considera importantes na atualidade; para isso, observemos a tabela abaixo:

<b>Reivindicações</b>		
<b>Não tem</b>	<b>Condições ergonômicas, boas instalações, treinamento e salário</b>	<b>Condições ergonômicas</b>
Regulamentação da profissão e redução da jornada	Redução da jornada, mas falta união para pedir	Regulamentação da profissão e atualização profissional
Salarial, novas ferramentas, condições ergonômicas	Condições ergonômicas, intercâmbio de informações	O prédio não oferece conforto
Redução da jornada e trabalhar por tarefas	Salarial e atualização profissional	Não sabe
Salarial, regulamentação da profissão	Valorização da profissão, Salarial e redução da jornada	Atualização profissional
Não respondeu especificamente	Atualização profissional, mais tempo para pesquisar, mais pessoas para dividir o serviço.	Regulamentação da profissão, redução da jornada e aposentadoria especial

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Solicitamos a estes trabalhadores qualificados que enumerem as reivindicações específicas da profissão que exercem. Suas demandas concentram-se em quatro idéias principais: redução da jornada de trabalho, reposições e aumentos salariais, atualização profissional e melhoria nas

condições de trabalho. Indagados sobre o que pensam de seu salário, muitos deles estabelecem comparações com outros trabalhadores que exercem funções idênticas em empresas de capital estatal e sentem-se prejudicados, pois o valor dos recebimentos dos Analistas de Sistemas e Programadores do CIASC é inferior do que o salário que outros trabalhadores na mesma função ganham na ELETROSUL ou CELESC, por exemplo. A atualização profissional está relacionada diretamente com a qualificação, que na empresa é chamada de treinamento. Mas, quando ouve-se falar em atualização na informática significa acesso às informações recentes e a disponibilidade de meios e tempo para pesquisar e poder escolher as ferramentas de trabalho que considerar mais apropriada.

A primeira greve conduzida pelo SINDPD é em 1987, por causa do não pagamento dos salários aos trabalhadores de uma empresa terceirizada do BESC. Por tal fato a entidade possui até hoje um processo judicial sem solução.

A maior greve no CIASC acontece em 1990, diante de um impasse nas negociações com a Diretoria da empresa, indicada pelo governo do PMDB. É uma greve que dura sete dias, com muita discussão e participação dos trabalhadores que realizam um acampamento na frente da empresa.

O SINDPD aglutina todos aqueles que trabalham em empresas de processamento de dados, casas de softwares ou similares, independente da função que exerçam nestas empresas. A maior concentração de filiados advém do CIASC. Em torno de 80% dos trabalhadores do CIASC são filiados ao SINDPD, sendo que a maioria deles pertencente à Área Técnica.

O Sindicato encabeça muitas lutas e incentiva as mobilizações desde a sua fundação. Uma reivindicação que mobilizou na construção desta entidade foi a regulamentação das profissões do trabalho informático. O Sindicato promove desde reuniões informais por local de trabalho, até Assembléias Gerais encaminhando as reivindicações (melhoras salariais, melhoria nas condições de trabalho, entre outras) e defendendo o direito dos trabalhadores (de auto-organização, pela não demissão, readmissão de admitidos entre outros).

Entre as dificuldades apontadas em relação a representatividade do

sindicato podem ser apontadas a qualificação heterogênea da categoria, dentro da qual existem digitadores que requerem qualificação de no máximo segundo grau, e por outro lado, analistas de sistemas, que precisam de qualificação específica no software ao qual se propõem a trabalhar, sendo que alguns deles possuem formação superior. Esta educação universitária, junto com o lugar destacado que ocupam na produção e na relação com os clientes da empresa, faz com que algumas vezes, estes trabalhadores sintam que têm mais direitos que outros, dificultando a solidariedade entre os trabalhadores do CIASC. Isto se torna evidente quando se discute a distribuição dos lucros a que os funcionários têm direito anualmente.

A participação dos trabalhadores do CIASC nas mobilizações muda desde 1992. Durante uma assembléia em período de greve compareceram os trabalhadores que não estavam participando da greve, isto gerou muita polêmica e divisão na categoria, e a partir desta situação criaram-se dois pólos antagônicos entre os trabalhadores do CIASC. Desde este momento, colegas de trabalho não se cumprimentam, não se falam e também não se permitem sentar-se à mesma mesa no restaurante da associação. Além do mais, quem fazia greve diz não fazer mais, porque não quer carregar ninguém nas costas. Os trabalhadores que não fazem greve com frequência ganham cargos de chefias. Várias vezes, pessoas em exercício de cargo de chefia são substituídas por participar de greves, sendo prejudicadas financeiramente pela perda do adicional correspondente.

O SINDPD se preocupa com a saúde dos trabalhadores: solicita a visita de profissionais especializados em saúde do FUNDACENTRO para realizar um estudo das condições de trabalho; o limite de 8000 toques para os digitadores foi uma solicitação do sindicato; freqüentemente solicita a revisão das condições de trabalho (iluminação, disposição do mobiliário, ruído, etc.), apesar de ser atribuição da CIPA; a distribuição de mobiliário para quase a metade dos trabalhadores acontece pela pressão do sindicato no Acordo de Trabalho de 1998. Outra atividade importante do sindicato foi promover uma palestra, no Auditório do CIASC, com o médico que fez a cirurgia de um colega que possui LER com o fim de incentivar discussão sobre este problema de saúde.

Em entrevista com um dirigente sindical, o mesmo diz que a empresa tem muitos trabalhadores com sintomas de LER, e que os problemas com o consumo de álcool na empresa são muito grandes. Aponta que a empresa, ante esta situação, preocupa-se em não apurar a fundo os dados sobre estas doenças, e mais ainda, procura ocultar a importância destas manifestações. Apontou a existência de um padrão de pensamento certo - errado, denominado síndrome de pensamento lógico, decorrente do qual estes trabalhadores apresentam com frequência problemas de relacionamento.

Na tabela a seguir apresentamos as opiniões dos entrevistados em relação à organização sindical:

<b>SINDPD</b>			
Os métodos sindicalistas estão obsoletos, ultrapassados	Mal necessário, Não concorda com a política dos dirigentes	Como se fosse um amigo. Apoia e representa	Não pode deixar de existir
Pessoas cansadas	Já achou muito bom, hoje virou briguinta particular. Se desligou	Importante. Os dirigentes complicam	Ultrapassado, inexistente. Não pode fazer nada
Nem sempre concorda com pensamento da maioria	Órgão de defesa da classe funcional. Aqui o pessoal é muito individualista	Apoio para lutar a organizar-se	Apoio que nós temos
Dificuldade em unir pessoas. Mudar de postura	Não concordo como conduzem. Valorizo e admiro a dedicação deles	Meio de conseguir metas ou se fortalecer. Não é muito forte	"Minha voz somada à outras, lutando por algo"
Divergências; é contra CUT. Crítica atuação	As direções são batalhadoras. As conquistas vem pela luta	Organiza os trabalhadores para defender e lutar	Necessidade
É importante. São muito radicais, mas esse é o seu papel	Conduzindo de maneira errada, fazem politicagem	Luta pelos nossos direitos	Instrumento de reivindicação, é necessário
Antes o Sindicato brigava mais	Salvação, tem que ter. É um mal necessário	Importante. Não compartilha as idéias	Um mal necessário

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

As organizações coletivas dos trabalhadores encontram-se esvaziadas no mundo ocidental. Nesta última década a participação dos trabalhadores nos sindicatos diminui e o Sindicato de Processamento de Dados não escapa desta realidade.

Desde a sua fundação o sindicato encaminha e incentiva a participação e as discussões na categoria. Uma das reivindicações entre os trabalhadores do CIASC é a necessidade de lutar pela regulamentação das profissões da área de informática, em particular as de Analista de Sistemas e Programador; o sindicato mobilizou-se, junto com os outros sindicatos em nível nacional, mas ela parou na gaveta de algum deputado, pois até hoje as profissões não são especificadas pelo Ministério do Trabalho. Mas a entidade sindical enfrentou outros obstáculos: as reivindicações salariais, as demissões e os cíclicos embates para impedir a privatização da empresa. Neste percurso histórico, as decisões radicais da Direção da empresa eram respondidas de igual maneira pelos dirigentes sindicais, algumas vezes a maneira de conduzir as reivindicações e defesa da categoria atingia a própria categoria. A greve de 1992, é abordada por alguns interlocutores como um momento crítico na relação com o sindicato, pela divisão que causou entre os que estavam a favor ou contra as deliberações da direção da entidade.

Apesar das opiniões serem críticas à entidade e seus dirigentes, reconhecem a importância em possuir este instrumento de luta. É verdade que há aqueles que não concordam e discutem com os dirigentes sindicais, mas, ainda assim, prima uma relação de reconhecimento da sua existência e necessidade. Através dos anos e por questões políticas, várias pessoas consideram obsoletas as práticas representativas dos trabalhadores e imprimem às falhas isoladas e casuais de dirigentes sindicais como próprias da organização representativa.

## **Formas individuais de enfrentar a organização do trabalho**

Após um dia de trabalho pouco mais da metade dos entrevistados sentem-se cansados, esgotados, exaustos; outros dizem sentir-se normais ou bem após um dia de trabalho, tem até os que dizem ficar além do horário se não tiver outro compromisso; e uma pequena minoria depende dos resultados do trabalho para se sentir bem ou mal. Isto aponta indícios que permitem pensar em elementos nocivos à saúde do trabalhador. Estamos falando de trabalho intelectual, o mesmo que goza de status entre as demais formas de trabalho, ainda assim uma porção significativa destes trabalhadores sente-se extenuada pelas condições e a organização do trabalho informático.

<b>Como se sente após um dia de trabalho?</b>			
Tranqüilo	Cansado. Esgotado antes de acabar o ano	Normal	Bem; cansado, quando não consegue atingir o seu objetivo
Cansado	Entediante, reuniões sem retorno. Gratificante pelos clientes	Enquanto não tiver outro compromisso fica mais um pouquinho	Cansado; preocupado de ser chamada de madrugada
Satisfeito ou frustrado pelas realizações	É cansativo, mas geralmente gratificante	Normal, raramente sinto cansaço	Cansativo, quase não pega férias
Tem dias que se sente bem. Quando deprimido olha a paisagem.	Fisicamente cansado. Exausto emocional e mentalmente	"Chupado", Cansado mentalmente	Importante, vencedora.
Procura fazer uma atividade diferente, mexer com o físico	Estressante, alienante e rotineiro	Estafado, muito trabalho intelectual	Cansada, sem força nenhuma

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Persistindo na tentativa de compreender a situação psicossocial destes trabalhadores apreendemos opiniões sobre como caracterizam ócio<sup>8</sup> e o que fazem quando não estão trabalhando. São duas questões complementares, pois quando não se está trabalhando pode-se dedicar ao ócio, momento necessário

<sup>8</sup> Segundo o Dicionário AURÉLIO, 1986 o vocábulo ócio significa: "descanso do trabalho, folga, repouso, tempo que se passa desocupado".

que os trabalhadores devem dedicar a relaxar, parar de trabalhar e de pensar no trabalho. A manifestação mais recorrente carrega um sentido negativo no ócio, como se ele fosse prejudicial para estes trabalhadores. Não podem admitir o ócio, estão acostumados à velocidade de processamento e de pensamento; permitir-se o ócio seria perder o ritmo adquirido, ócio seria parar de pensar, de trabalhar, uma perda do ritmo de trabalho, uma diminuição na velocidade do pensamento. O problema é que para sustentar este ritmo os trabalhadores abrem mão do sossego, de relaxar, de permitir-se ter o seu tempo, e não o da máquina. Na ausência do trabalho muitos continuam investindo na profissão, estudando ou pesquisando. Não é possível pensar em descansar ou não trabalhar dentro da empresa, pelo medo de ser classificado entre os que não trabalham, além do mais “sempre se tem o que fazer no trabalho”. Fora os mais devotos ao trabalho, muitos se dedicam a descansar e divertir-se, sem se desvincular totalmente do trabalho da empresa.

<b>Ócio</b>	<b>O que faz na ausência de trabalho?</b>		
Descanso em demasia	Coçar o saco o dia todo	Praia	No CIASC, sempre fazendo algo. Fora não trabalho
Não ter o que fazer	Letargia, preguiça	Internet	Nada, bate papo
Que não tem utilidade	Não sabe	Particulares, religiosas, Internet	Coisas boas: lê, conversa com amigos, família
Mãe de todos os vícios	Sentir-se bem.	Dorme, pesquisa.	Estudo em relação a profissão
Despreocupado, não querer fazer nada. É bom	Sábado.	Música, com cerveja e sozinho	Lê jornal, manual, conversa. Praia, lazer
Ausência de atividade. Não gosto	Não existe.	Sempre em atividade. Joga futebol, pesca.	Se diverte com colegas, ACIASC, fica mais na ACIASC
Pessoa desocupada, sem objetivo, parada	É o fim.	Pesquisa, internet. Passeia, pesca, cozinha	Descansa, pensa, passeia
Nada para fazer	Falta de estima e do que fazer.	Tudo menos pensar no trabalho: roço, pesco passeio.	Toma cerveja, trabalha um pouco para fora, vê TV
Preocupar-se no que não presta e não trabalhar	_____	Atividades físicas, terapia ocupacional	Esportes e cortando grama.

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre “Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC”, 1998

Inquirir por aquilo que não está no dia a dia do trabalho, como utopia<sup>9</sup>, objetivos na vida, não assimilação de uma rotina resignada no trabalho, é o que estamos indagando através desta caracterização. Obtivemos muitas respostas; a maior parte delas expressam o caráter ideal desta palavra, junto com uma consciência clara da impossibilidade de atingir aquele ideal, como se fosse uma fuga da realidade, uma mera ilusão. Extrapolando a percepção implícita de realizar apenas o que é possível, e levando para o campo da organização do trabalho, os entrevistados não alimentam ilusões de mudança; em alguns depoimentos isto se expressa aludindo a elementos da realidade, como admitindo a resignação perante fatos estáticos e não uma realidade na qual eles possam ser sujeitos ativos.

<b>Caracterize: Utopia</b>			
Falar coisas que não podem ser cumpridas	Ideal mais não é	Um dado que não é verdadeiro	Acreditar que o Brasil vai dar certo.
Ideal	Ficar na casa de praia e não precisar vir trabalhar	Algo que se idealiza e não se realiza	Não querer enxergar a realidade.
Sonho que pode ser real	Sonhar com uma coisa impossível	Não sabe	Sindicato, falta de objetivo no que se faz
Trabalhar no CIASC até a aposentadoria	Sonhar. Fantasia imaginação	"Todo mundo tem os mesmos direitos perante a lei"	A Diretoria, que quer fazer funcionar uma estatal

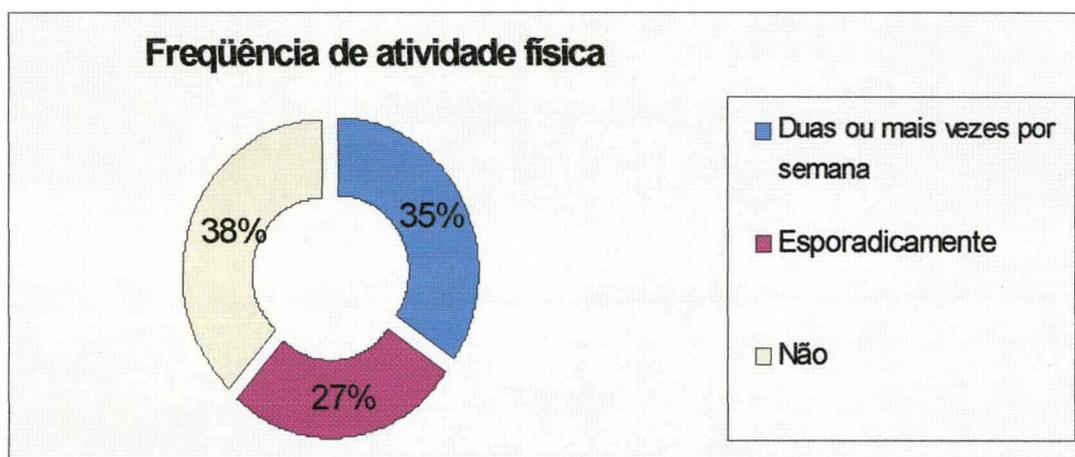
Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Para quem trabalha pensando muitas horas do dia, o lazer é uma necessidade para não prejudicar a sua saúde e para poder estabelecer contato com os sentimentos e necessidades das pessoas com quem se relaciona.

A atividade física é um elemento que permite descarregar as energias acumuladas durante um dia de trabalho, além de combater as mazelas que o trabalho sedentário acarreta. A posição estática perante uma tela incandescente por várias horas não é uma posição confortável, ainda quando demanda o máximo da nossa atenção e influenciando nos músculos posturais e oculares. A necessidade

<sup>9</sup> Segundo o Dicionário AURÉLIO, 1986, utopia significa: "descrição ou representação de qualquer lugar ou situações ideais onde vigorem normas e/ou instituições políticas altamente aperfeiçoadas; projeto irrealizável; quimera; fantasia."

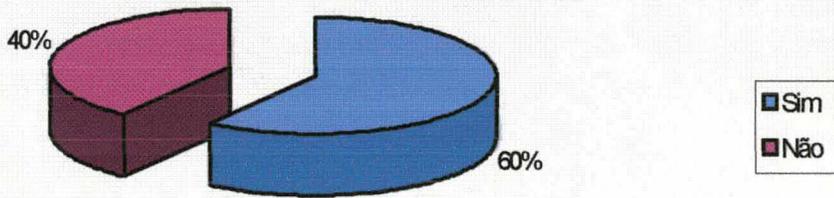
de atividade física é absorvida pela Direção da empresa como forma de aliviar e corrigir os vícios posturais que os trabalhadores possuem. A prática de ginástica nos locais de trabalho, infelizmente não é suficiente, mas ajuda a descontrair o ambiente e os músculos. Vemos que a maioria não tem hábito de praticar algum esporte, e alguns deles somente esporadicamente, o que pouco contribui aos objetivos anteriormente assinalados. Para ser coerente com a opinião integral manifestada pela maioria, é necessário que se pratique atividade física, pois é a melhor maneira de diminuir os males do sedentarismo e dos vícios posturais que a profissão acarreta.



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Alguns entrevistados apontam atividades físicas (andar de moto, futebol, pescar, caminhar, etc.) como hobby, mesmo que este último refira-se a atividades eminentemente intelectuais, ainda assim tanto a prática de esportes como a manutenção de um hobby, quando regulares, ajudam o trabalhador a se desligar das preocupações provindas do trabalho. A maioria aponta que possui uma atividade que gosta de praticar.

### Porcentagem de trabalhadores informáticos qualificados que possuem algum hobby



Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

Aproximadamente a metade dos entrevistados possui microcomputador em casa, mas são os filhos que mais o usam. Poucos usam mais de 1 hora por dia o computador após o trabalho, arriscando a não relaxar e a diminuir o contato social. Este último, não poderá ser atribuído a falta de informação, pois todos eles têm acesso a jornais, revistas e a internet. Isto também é um indicativo de trabalhadores qualificados, que estão a par do que acontece à sua volta, apesar de que nem todos se interessam pelas questões políticas, econômicas ou gerais.

<b>Tem micro em casa? – Frequência de uso</b>			
Não	Não, nem vou ter	Sim / Usa 4 horas por dia	Nem todo dia, só faz trabalhos de aula.
Sim / 1 vez por mês	Sim / Foi comprado para trabalhar em casa, usa pouco	Sim / faz 2 anos que não usa	Sim / Às vezes, faz um mês que não usa.
Sim / No máximo 1 h por dia	Sim / Menos de 1h por semana	Sim / 6 horas por dia.	Sim / 5 horas por mês

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

A frequência de assistir espetáculos no teatro ou assistir um filme no cinema relaciona-se com a idéia de relaxar, distrair-se ou desligar-se do trabalho. São poucos os que assistem regularmente alguma peça de teatro ou um filme fora de casa. As mesmas considerações servem para o fato de visitar a praia, ainda pela questão do exercício físico que pode trazer consigo. Esta opção de lazer é a mais recorrente de todas, facilitada pela localização litorânea desta capital.

A ampla maioria consome bebida alcoólica; no que se refere à freqüência é uma informação de relativa veracidade. O certo é que alguns destes trabalhadores procuram na bebida uma maneira de reduzir as tensões, de relaxar, tornando-se, assiduamente, mais um problema do que uma solução. Por outro lado, o fumo está também relacionado com uma idéia de relaxamento, mas na realidade ele pode estar ligado com a ansiedade e a angústia que se vivencia no trabalho, ou no carregar o trabalho para fora da empresa. Não estamos considerando o trabalho como única relação causal com o fumo e a bebida, somente como mais um elemento a ser analisado.

<b>Bebe? - Freqüência</b>		<b>Fuma? - Quantidade</b>	
Sim, socialmente, moderado	Sim, socialmente. Pouco, uma vez por semana	Não	Sim, 1 maço por dia
Sim, Socialmente	Sim, socialmente. Em festas ou em casa 2 ou 3 cervejas	Sim	Sim, 5/6 por dia
Não	Sim, socialmente. Quando pega, pega firme	Sim, 2 ou 3 cigarros no fim de semana	Sim. Dois maços por dia.
Sim. Todas as noites, 1 lata de cerveja e final de semana libera	Sim, tomo uma cerveja e vou embora, em casa é raro beber	Não. Mas, já fumou mais de dois maços por dia	Parei. / Uma carteira.
Sim, bastante. 5 vezes por semana, 1 dia é liberado	Sim, todos os dias 3 latas	Não, parou faz meses	Não. Parou faz 4 anos, fumava mais de 10 cigarros
Sim, socialmente. Só em casa final de semana	Não muito. Não me controlo. Bem pouco.	Sim, 1 cigarro antes de vir para o serviço	Sim, 1 cigarro por dia
Sim, uma vez por semana. Tem resistência.	Sim, sozinho./ Pouco, 1 ou 2 vezes por semana		

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

A empresa não dispõe de dados relativos ao problema do alcoolismo, mas, segundo informações não oficiais, aproximadamente 8% do total de trabalhadores possuem problemas com álcool. Através do Serviço Social, são feitos os encaminhamentos a tratamento e acompanhamento desta doença social. No que se refere ao tabagismo, nos últimos anos existe acompanhamento do Ambulatório, oferecendo tratamentos aos interessados. Os dados referentes ao acompanhamento clínico do tabagismo em 98 são:

<b>TOTALIZAÇÃO DOS FUMANTES NO CIASC</b>	
SINTOMAS DE ALTERAÇÕES ORGANICAS	53
MULHERES FUMANTES	29
HOMENS FUMANTES	88
MÉDIA DE CIGARRO POR DIA	14

*Fonte: Ambulatório / CIASC – Abril de 99*

A questão relativa às amizades, além de poder ser considerada dentro das opções de lazer, também expressa a dimensão, a importância e a centralidade do trabalho na vida destes trabalhadores, no sentido de dizer que as relações privilegiadas destes, exceto as familiares, constroem-se no cotidiano do trabalho. Percebe-se que a maioria dos entrevistados nutre sua vida social fora da empresa, ainda que se perceba um expressivo número cujas relações sejam exclusivamente no trabalho ou que possuam poucos ou nenhum amigo. A dificuldade de estabelecer relacionamentos de amizade pode remeter às exigências que o trabalhador imprime à sua vida social, ao perfeccionismo aprendido com a informática.

<b>Tem muitos amigos? – Onde os conheceu?</b>			
Sim, de infância e colegas	Do colégio e CIASC	Muitos, na rua, no CIASC poucas pessoas	Sim, 3 ou 4 na empresa
Poucos, clientes e CIASC	A maioria do CIASC	Sim, no bairro e através do futebol	Bem isolado. Meus animais. Alguns no RGS
Bastante, área musical	Passeios do Clube	CIASC, vizinhos, amigos de esposa	Não. CIASC, um amigo.
CIASC e música	Não, tenho colegas de trabalho	Não muitos. A maioria vizinhos	Sim, da época de solteira, do prédio e do marido.
Vizinhos, CIASC, CONTEMPLAN	Sim, a partir do CIASC	Alguns, no trabalho, curso e escola	Colegas da universidade da empresa.

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

## Neo-luddismo

Uma das primeiras reações coletivas com relação à máquina é a agressão, pois ela é responsabilizada pelo desemprego. Com o passar do tempo as máquinas foram tomadas como referência de velocidade na produção, e o homem que trabalha com elas deve acompanhar o ritmo. Quando o homem não consegue mais suportar o ritmo de trabalho, entre vários métodos, há o de forçar o não funcionamento da máquina, provocando uma interrupção na produção com o fim de descansar, relaxar... instância necessária para a saúde e sobrevivência do trabalhador.

Nas fábricas, onde a produção material permite observar mais facilmente este fenômeno, existem vários métodos para diminuir o ritmo da produção e até para interrompê-lo. O luddismo na produção do chão de fábrica é quando se provoca uma falha na maquinaria, parando a produção. Na área de serviços a diversidade de tarefas corresponde a várias formas diferenciadas de interrupção da produção. Nesta análise abordamos sucintamente os indícios de agressão à máquina, no caso, o computador e os seus periféricos, através das manifestações discursivas dos Analistas de Sistemas e Programadores. Existe uma unanimidade no sentido de expressar a impossibilidade de interromper o fluxo da produção na informática. O ritmo de trabalho neste setor da economia está determinado pelo tempo de resolução de um problema ou finalização de um software. Com os atuais sistemas *on line*, e sua utilização crescente no setor público a maior parte das informações manipuladas dependem dos bancos de dados gerenciados pelo CIASC, por tanto, qualquer interrupção no sistema de informação provoca paralisia no setor de atendimento ao público e uma conseqüente cobrança, quase imediata, aos responsáveis diretos e indiretos pelo bom funcionamento. Então, o que prevalece são atitudes adaptativas destes trabalhadores perante a organização do trabalho pois, se está muito pressionado pelo tempo, renegocia-se um novo prazo; se estiver difícil de resolver algum problema, é só levantar e ir embora, apesar de que se leva o trabalho para onde se vai. No trabalho de criação

e manutenção de software, não é possível se simular falhas, pois estas se viram contra o trabalhador. Esta opção de enfrentamento com a organização do trabalho inscreve-se entre as estratégias individuais de defesa, apesar de que o movimento luddista originalmente é um movimento coletivo à maneira como ele se apresenta neste setor, como um enfrentamento individual do sujeito com a organização do trabalho. Não é que seja impossível deixar de responder ao sistema *on line*, é impossível um trabalhador sozinho fazer isso, mas se isto for feito decorrente de uma decisão coletiva, o quadro pode ser diferente.

A atitude predominante destes trabalhadores aponta que para fora, para o usuário, não pode aparecer a revolta que às vezes pode tomar conta de quem cria e mantém o sistema de informação. É possível que o alvo mais próximo seja a máquina pois, em definitivo, em algum lugar tem que se “descarregar as energias”, segundo a fala de um Analista de Sistemas. Assim, a agressão, seja verbal ou física em relação ao equipamento, acontece, segundo alguns depoimentos, de maneira freqüente, indicando que se responsabiliza a máquina pelas falhas ou dificuldades na elaboração do trabalho ou mesmo pelas relações que são estabelecidas no trabalho. Alguns trabalhadores dizem que as agressões são em tom de brincadeira mas, ainda assim, não se explica o porquê de bater ou verbalizar contra a máquina. Estas atitudes de reprovação ao funcionamento das máquinas contrapõem-se ao senso comum de perfeição conferido aos computadores.

<i>Simulação de falha</i>	<i>Agressão a máquina</i>
Não. Se estiver tenso abandona o posto de trabalho	Freqüente, geralmente é brincando, mas às vezes não
Não. Pede para esperar	Xinga, mas não bate
Não. Vai contra o que se faz	Não. Na brincadeira
Não. Tem que sentar e descansar. Não é igual ao trabalho braçal	Já viu muito. "Micros é uma invenção do demônio"
Não. Se o sistema cair, fica apavorado	Já viu muita gente ir mais enérgica no teclado, batendo mesmo
Não. Se estiver muito pressionado sai, descansa, volta mais tarde	Bater, xingar é freqüente. Brincadeira, mas tem vezes que dá raiva
Não, é complicado causar falha. Encara para resolver. Pode dar uma desculpa e negociar o prazo	Freqüente, geralmente é brincando, mas às vezes não
Não, dar uma relaxada e voltar. Mas a pressão é muito grande	Bater, xingar já viu muita gente. Às vezes até com raiva
Não, tem que se policiar para descansar	Já viu gente descarregar raiva no equipamento
Não, posso sair quando quero, apesar de que a mente continua funcionando	Reclamar é normal, bater não. Às vezes é brincadeira
Não, todo mundo controla.	Até xinga, mais não é com raiva. Acontece de se bater no micro, mas não é freqüente
Não, só tem pressão quando tem prazos a cumprir	É comum manifestar raiva contra o micro
Não pára, vai até não agüentar, até fora do horário se necessário	Tem vontade de dar um tapa quando o micro trava
Não. Vai embora e pronto.	Já viu gente xingando, não batendo
Não, porque não temos controle. Cada um se deixa pressionar até onde quer.	Já quebrou teclado, fica muito revoltado quando o sistema cai
Parar. Às vezes se vai até agüentar.	Tapeia, xinga. Chutou uma impressora. Já viu virarem.
Tem que parar, ele regula o tempo	Já viu bater, xingar
Não, vai para casa tomar uma cerveja, vai fazer outra coisa	Xingar, 100% do tempo, palavrões. Não é comum bater, deve acontecer.

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

### **No Plano da Fantasia**

Para se avaliar a saúde psicossocial é necessário se considerar as opções de lazer que estes trabalhadores costumam construir. Para se ter uma visão mais abrangente destes elementos que nos permitem perceber a capacidade de

superar a alienação a que estão submetidos pelo pensamento binário, torna-se um dado importante analisar o que estas pessoas conseguem construir no seu imaginário, ou seja, aquilo que esperam e desejam fora da esfera do trabalho. Com esta intenção lhes é indagado em relação àquilo que é um dia especial nas suas vidas, como é que imaginam um dia diferente; também é perguntado se têm algum interesse, algum objetivo de sua vida fora do trabalho que ansiam ver contemplado; e conhecer as situações ou lugares que apreciam, em particular no que se refere à natureza, em contraste com a virtualidade do seu mundo de trabalho.

A menção mais freqüente na resposta ao que representa um dia especial aponta para uma negação da responsabilidade de trabalhar, isto, de alguma maneira, é um termômetro da intensidade com que o trabalho está presente no seu dia a dia. Outras citações recorrentes referem-se a família, no seu bem estar e aproveitamento do lazer. Estas idéias expõem a necessidade de descanso que as pessoas demandam, decorrente do trabalho.

Em relação aos desejos destaca-se a vontade de viajar, aparentemente como uma forma de estar longe do trabalho, possivelmente de tentar não ter contato com a informática, de não ser localizado. Em outros discursos aparece a reprodução de idéias ligadas a ideologia dominante no setor da informática: de auto-superação contínua, de que é possível conseguir aquilo que almeja. O discurso resignado de não almejar nada pode sinalizar conformismo com a situação vivenciada, assim como também uma retirada de investimento afetivo no trabalho.

Na referência a um lugar ou situação considerada bonita, os entrevistados citam preferencialmente lugares próximos do seu cotidiano ou situações possíveis de serem concretizadas (é necessário considerar que estes trabalhadores possuem poder aquisitivo acima da média, portanto o que para eles pode ser possível, para outros pode não ser). Poucas vezes incluíram-se situações coletivas ou familiares, o que pode indicar uma preferência ou costume de pensar atividades de maneira eminentemente individual. Falar de trabalho nesta pergunta, mais uma vez, pode indicar uma invasão do trabalho na vida de quem trabalha.

<b>No Plano da Fantasia</b>		
<b>Dia especial</b>	<b>Almeja alguma coisa?</b>	<b>Lugar ou situação bonita</b>
Longe daqui	Viajar e ficar uns 6 meses	Praia com bastante sol
Praia, ondas e tudo bem casa	3 viagens	Ponte Florianópolis
Estado de ser	Quando quer consegue	O Natal. Reunião familiar
Satisfazer-se e a empresa. Passear com família e conversar	Passear com a família e viajar	Pôr do sol, vento batendo, água de coco.
Que não dê nada errado. Que o sistema não caia	Viajar para compreender antigas civilizações	Machu-Pichu
Ir para casa de alguém escutar música, jantar	Viajar, conhecer um lugar e depois voltar	Final de tarde na praia, correndo
Quando fazes aquilo que queres muito fazer	3 viagens	Ponte Florianópolis
Eventos com inovações que melhoram o dia a dia	Viajem de navio	Cordilheira dos Andes
Não trabalhar no CIASC	Lutar pelos seus objetivos pessoais	Pantanal
Sair da Rotina, estar de bem com quem amo	Sempre tem que ter	Bahamas, Disney
Passear com a família, um lugar diferente. Conseguir resolver problemas no trabalho	Sonha baixo. Tem mais do que já teve	Decida do Morro da Lagoa
Sua vida não é rotineira. Datas da família, Ano Novo	Não é necessário. Assistir Copa do Mundo, Europa, Nordeste	Praia
Só no futuro, não sabe quando	Procura fazer mais e melhor	As últimas férias, foram ótimas
Não trabalhar, nem pensar em dívidas. Só lazer	Muitas coisas que não conseguiu até hoje	Porto Seguro, gostaria de voltar lá
Sair da rotina, mudar totalmente os hábitos	Viagem	Uma viagem
Passear, uma coisa maravilhosa Algo fora do CIASC	Sim	Trabalhando de outra forma
Não trabalhar	Viajar para Nova Iorque	Sua casa
Viajar para Bahia	Conhecer o Brasil todo	Florianópolis
Acordar com sensação agradável. Gosta de rotina	Sim	Morar na ilha.
Ganhar na loteria.	Oriente Médio. Morar nos EUA.	Descreveu um sonho.
Quando fica só com seu marido.	Muitas coisas que não conseguiu até hoje	Bariloche, uma lareira.
Não ter responsabilidade.	Viagem.	Fernando de Noronha.
Entregar sistema pronto e sítio com a família	O que quer está ainda para acontecer	Pôr do sol na Barra
Aniversário, preocupar-se consigo	Uma fazenda	Sítio
Uma viagem, uma festa	Não esquenta muito, as coisas vão acontecendo	Casa na praia, baía mansa e uma lancha
Não trabalhar, ir a praia	Viajar muito	Gosta do Morro

Fonte: Entrevistas da Pesquisa sobre "Organização do Trabalho e Doenças Psicossociais dos Programadores e Analistas de Sistemas do CIASC", 1998

## ***Abordagem Representativa dos Entrevistados***

Na exposição dos dados extraídos do discurso destes trabalhadores, quando realizamos a abordagem quantitativa e qualitativa perdemos de vista a riqueza do discurso, as contradições internas e as explicações e justificativas dos pensamentos, as histórias nas quais se baseiam os conceitos que foram se construindo historicamente no convívio do ambiente de trabalho. A densidade da informação, de múltiplas referências que o material discursivo nos brinda é muito importante para conferir vida, contradição, e apalpar a dimensão das palavras do trabalhador. Esta maneira de apresentar o discurso toma emprestada a metodologia de BOSI, na tentativa de se aproximar assintoticamente ao pensamento e às lembranças do trabalhador, buscando a sua valorização enquanto fala verdadeira.

Para ilustrar esta abordagem, consideramos a edição da entrevista de um Analista de Sistemas e um Programador. A escolha destes representantes do pensamento no seu local de trabalho não procura construir um perfil de cada categoria profissional, nem definir um trabalhador médio das mesmas; o objetivo é simplesmente apresentar o pensamento de um de cada cargo entrevistado para apreciar as contradições e alguns detalhes na construção de suas histórias como trabalhadores qualificados em informática. Muitos dos traços destas entrevistas que estaremos apresentando encontram-se em minoria em relação ao conjunto, assim como outras são maioria.

O seguinte texto é uma versão editada da entrevista feita a um Analista de Sistemas:

*Vim do Interior do Estado por causa do estudo. Passei no vestibular de Computação da UFSC. Ingressei na PRODASC como estagiário, posteriormente fiz um teste interno e fui efetivado. Ingressei na empresa em outra área, que não existe mais na empresa, ajudava a elaborar manuais e todo o mais, que ficavam guardados na biblioteca.*

*A função que mais gostei de desempenhar é a que faço atualmente, sou Analista de Informática, é dizer desenvolvimento. Eu gosto mais em função da dinamicidade. Sou uma pessoa extrovertida, então não sou uma pessoa acomodada. Até em função disso aí que eu gosto de fazer aquilo que eu faço.*

*O momento mais crítico que a empresa já passou é nesta última greve que houve aí... foi faz uns 2 ou 3 anos. Foi crítica em função da resistência tanto de um lado como de outro. Houve momento nos quais tanto internamente do pessoal que havia aderido ao movimento como aqueles que não haviam aderido, dentro de cada um dos dois grupos havia divergências. E essas divergências tomaram-se um pouco acentuadas no momento em que houve uma certa pressão por parte da empresa, em demissões e tudo o mais. Além disso também, a época que o pessoal da microfilmagem e digitação foi demitido, acredito que também tenha sido um momento especial pelo problema social que realmente acarretou, um monte de desempregados. Evidentemente o momento político e social do país não era o mesmo de hoje, até estava um pouco mais facilitado na época. Se a gente trazer aquele momento para os dias de hoje, com certeza seria bem pior.*

*Considero relevante na minha história a evolução como profissional e como pessoa. Passei por diversas fases entre as quais teve um grande desenvolvimento profissional a nível de aquisição de conhecimentos. Então essa aquisição de conhecimentos me colocou até como cargo de chefia dentro da empresa e tudo o mais. Talvez as experiências que passei como chefe ou como coordenador ou como líder de equipe não tenha correspondido às expectativas que foram colocada, mas como profissional, como pessoa acredito que foi bastante salutar.*

*O Sindicato eu vejo como um mal necessário. A única coisa que eu discordo do Sindicato é a vinculação política. Na verdade todo e qualquer Sindicato tem a sua vinculação política. O nosso sindicato especialmente é vinculado a CUT, que todo mundo sabe é o braço direito do PT no país. O que eu vejo de salutar no sindicato é principalmente a resistência de algumas pessoas, inclusive enfrentando os próprios sindicalizados, tentam melhorar as coisas, tentar fazer com que a sua opinião seja a corrente, a favorecida. O que discordo do sindicato, é o excesso de corporativismo, que temos que ter mais não podemos fechar os*

olhos. Cada dia que passa, cada período que passa tem que fazer uma autocrítica, uma avaliação do período anterior e ver o que pode ser melhorado, e eu vejo que o sindicato faz pouco disso. O nosso sindicato é pequeno, extremamente insignificante em termos de contexto nacional e no estadual, e até no contexto municipal. Então vejo que eles se preocupam, e aí vem a parte negativa dessa vinculação política, por exemplo: nosso sindicato se preocupa com o sindicato dos petroleiros. Eu queria saber se o sindicato dos petroleiros se preocupa com o nosso pessoal também, acredito que não. Então acho que essa permuta de interesses não existe. Nesse ponto é que eu sou resistente. Um exemplo disso é o último acordo, o sindicato pediu uma série de coisas, e deu o que o sindicato havia pedido, e nesse ponto o sindicato não foi contra. Imagina a seguinte situação, um dos nossos governantes dizia muito bem: "se o sindicato é contra a demissão, porque não é contra também a admissão", ou seja, vai avaliar se a admissão de pessoal é necessária, e o pessoal não. Tanto é que o sindicato pediu a readmissão e reintegração de 70 que estão fora. Isso aí é um contra-senso, já se sabe que esses que já voltaram para a empresa não fazem absolutamente nada, estão simplesmente cumprindo horário. Tal vez esse dinheiro que a empresa está gastando com esses 7 funcionários (já readmitidos) ... tal vez fosse mais aproveitado em treinamento pelos outros que já estavam no quadro trabalhando normalmente. E o sindicato fazer uma proposição absurda desde meu ponto de vista de readmissão de 70, vejo isso como um grande mal do sindicato.

O papel desempenhado pela ACIASC poderia ser melhor. A contribuição dos associados é muito pequena. Tudo o que a gente quer fazer, tem que fazer com dinheiro. E acredito que a empresa não deu o apoio que poderia dar, principalmente em relação à festa de final de ano. Sendo que da empresa não recebemos nada, isso é a primeira vez que aconteceu na história da Associação. A expectativa seria que a empresa colaborasse com a metade como sempre fez, mas até agora nada, e acredito que não virá nada. A Associação não tem fins lucrativos, então sempre procuramos ajudar ao associado sem prejudicar aos demais. Todos os associados são iguais, na medida em que todos contribuem

*mensalmente, todos tem mesmo direito. Evidentemente, que alguns casos, em função de se extrapolar, a gente procura favorecer quem tem todos os seus compromissos com a Associação cumpridos. Das organizações coletivas do CIASC, participo da ACIASC.*

*Com o trabalho persigo, em primeiro lugar a minha satisfação como pessoa, em segundo lugar a satisfação do cliente com meu trabalho, em terceiro lugar, a obtenção de bens de consumo, materiais para sobrevivência e para satisfação do próprio ego. E também pensar na família de aqueles que dependem do meu trabalho para subsistir. O trabalho vejo como uma atividade que se faz para se obter um determinado resultado. Eventualmente, o resultado que a gente alcança não é o desejado, mas em todas as atividades que eu me envolvo trabalho nesse sentido; tanto uma partida de futebol quanto um sistema que estou fazendo. Particularmente, que o meu trabalho é considerado de razoável a bom.*

*Meu trabalho em alguns pontos é extremamente entediante, quando se fazem reuniões. Aqui na empresa existe uma mania de se fazer reuniões, e normalmente não tem conclusão alguma. Mas por que isso, porque grande parte das coisas que são decididas nas reuniões não são cobradas depois. A partir do momento que houver um compromisso das pessoas de aquelas decisões tomadas em reunião sejam cobradas, ou sejam efetivamente implementadas, aí com certeza, as reuniões do CIASC vão ser bem mais produtivas. E o que eu faço no dia a dia 70 ou 80% do que eu faço é gratificante em função do retorno que tem dos clientes em relação a mim pessoalmente... e a equipe que trabalha comigo. As minhas responsabilidades foram aumentando nos últimos anos. Mas a empresa não reconhece isso. Caracterizo o meu trabalho como importante, cansativo e gratificante. (estressante: no começo; tranquilo: mais ou menos; rotineiro: também não, porque muda conforme muda a tecnologia; prazeroso: nem sempre e alienante: de forma alguma) Meu interesse pela profissão aumentou e estou satisfeito com o trabalho que desempenho.*

*A importância da tarefa que desempenho para o CIASC em primeiro lugar é a manutenção do nome da empresa em relação aos clientes e em segundo lugar, a necessidade que os nossos clientes tem em trabalharem com aquela atividade*

*que desenvolvo dentro da empresa. Se crio alguma coisa que o cliente depois não utiliza, então, na verdade, aquela empresa não interessa para o cliente. Esse para mim é o ponto chave da coisa, trabalhar naquilo que foi desenvolvido pela gente, é dizer que sentiu necessidade e precisa trabalhar com o CIASC. Considero alguns trabalhos realizados muito importantes, em função do repasse que reverte para o CIASC.*

*O maior medo presente no meu trabalho não satisfazer aos clientes. Errar, tudo o mundo erra, não faço questão nenhuma de satisfazer às chefias e prejudicar dados, isso ocorre diariamente na empresa.*

*Na empresa as coisas estão muito mal conduzidas. Tenho dito isso em algumas reuniões que a gente fez na gerência, questionamentos em relação aos contratados, esse pessoal que faz consultoria, que esse ano encheu de gente na empresa. Questiono os colegas que trabalham na empresa, tal vez se cada um de nós, se doasse um pouquinho mais, tal vez a metade desse pessoal de fora que estaria aí não estivesse, então a necessidade de contratação dessas pessoas passaria por uma avaliação do próprio empregado. Hoje existe uma estrutura na empresa que é a Gerência de Negócios, cada uma tem o seu quadro próprio, atendendo a determinado cliente, então se eventualmente o cliente exige um produto, e essa gerência não tem o recurso humano para poder desenvolver, a praxe é procurar nas outras gerências se não se tem alguém que saiba desenvolver. Isso no CIASC não acontece. Mesmo que o Gerente tenha um sujeito coçando o saco lá no canto, ele permanece coçando o saco, mas não abre mão daquele recurso. Isso acontece diariamente aqui na empresa. Então foi aberto um mal precedente: Ah!, não tem, então contrata. Não existe mais controle da coisa, por que além de ter que controlar o que eu tenho que fazer vou ter que controlar o que os caras devem fazer. Isso aí é estressante, é cansativo por que tu fica angustiada, tu vê aquela coisa, não indo para frente, tu estás tocando o teu lado, mas o outro não ... aí tens que abdicar um pouco do teu para te doar. E não sempre as contratações feitas são feitas com o critério mais adequado. Então é isso que eu acho que na empresa não está sendo bem administrado. Outra coisa é em relação a viagens que não trouxeram nada de bom para a empresa. Se as*

viagens, para o exterior ou São Paulo, trouxessem algo de bom para a empresa, financeiramente, porque é disso que a empresa sobrevive (ela não sobrevive de propaganda, da cara bonita lá fora, ela sobrevive de investimentos, de parcerias, de produtos apresentados) e isso não ocorre na empresa. Se for ver a situação financeira da empresa está péssima, e em função disso é que eu acho que as tarefas não são bem administradas aqui no CIASC. Para mudar: em primeiro lugar, existe uma Gerência de Redes na empresa na qual cada um faz o que bem entende, e não existe uma diretriz do que eles devem fazer, eles têm que dar apoio ao pessoal de desenvolvimento, então eles têm que trabalhar como tal. Em segundo lugar, mexeria na área técnica, acabaria com a gerência por negócios e voltaria a ser como era antes: uma única gerência e alguns coordenadores, para que esse tipo de coisas, de contratação não continuem acontecendo... ali com certeza vai ter, eventualmente alguma nova tecnologia, uma coisa assim, teria que se contratar uma consultoria e tudo o mais. Este tipo de estrutura diminuiria bastante este tipo de coisas. Além do mais, a empresa tem 78 ou 79 cargos comissionados, isso dá mais de 20% do quadro, isso é uma vergonha. Acho que a empresa com 5% de cargos comissionados já está bom demais, principalmente uma empresa que não tem recursos próprios disponíveis como o CIASC, que depende dos repasses de terceiros.

Não é preciso trabalhar menos. Oito horas ninguém trabalha. Dois, três meses atrás trabalhava 13, 14 horas por dia em função de uma certa necessidade. Depois disso trabalhei 5 horas por dia. Não faço horas extras. Em 15 anos de empresa, só duas vezes eu fiz horas extras. Essas horas extras que fiz 3 meses atrás, não cobrei hora extra alguma. Não é muito freqüente fazer horas extras, a gente procura fazer as coisas bem feitas durante o horário de expediente. Quando chego em casa, continuo pensando em alguma solução para problemas do serviço, com certeza,.

Quando o ritmo de trabalho é muito acelerado algumas pessoas simplesmente desaparecem: "estou indo embora". Eu tento dar uma brechada, conto piadas, normalmente saio, vou fumar um cigarro. Senão digo: "deu para mim hoje, amanhã eu volto". Evidentemente que continuo pensando, só que vou sair

daquele ambiente. Não existe uma forma de boicotar o trabalho, a não ser que diga: "não quero saber mais disso, vou embora e pronto". É a forma como acontece hoje no CIASC.

*Diversas vezes vi bater no micro, xingar. É freqüente. É mais um desabafo, em tom de brincadeira. Mas, tem vezes que dá raiva.*

*Tenho viajado algumas vezes para fazer treinamentos. Não considero suficiente, gostaria de fazer mais, principalmente em novas tecnologias. Mas, as ferramentas que trabalho conheço bem.*

*As reivindicações que os analistas de sistemas formulariam enquanto profissão. Nós temos que cumprir o horário: das 8 às 12 e das 13 às 17 horas, porém a gente não pára de raciocinar durante esse período. Então em função disso, tal vez, fosse interessante, e o desgaste tanto minha como de colegas, o desgaste de raciocínio é muito maior do que qualquer esforço físico que você venha a fazer. Então eu penso o seguinte, que tivesse uma lei no Congresso que, em primeiro lugar reconhecesse a profissão, que ela não é reconhecida hoje, e segundo que não privilegiasse mas de qualquer forma contemplasse este tipo de anomalia que acontece, que ele é pago para pensar por um certo período mas ele continua pensando durante o período que é pago para descansar. Então, tal vez, em nível de aposentadoria reduzir um pouco o prazo nesses casos, que possivelmente não seriam só os Analistas de Sistemas que entrariam nessa faixa. O horário de 6 horas de trabalho por dia com certeza é melhor, mas a cobrança dos gerentes deveria ser maior, por que o pessoal está trabalhando menos do que deveria e trabalhando menos ainda do que trabalhava antes.*

*Pensei várias vezes em deixar a profissão. Por decepção com as outras pessoas, decepção com as formas como as coisas são conduzidas. A gente fica na inércia sem poder fazer absolutamente nada. Antes já pensei... hoje não penso mais.*

*O melhor software e hardware para a empresa se definem conforme o produto que esteja se desenvolvendo. Quem decide não sei. Acredito que deveria ser o cliente, mas no CIASC acho que não é isso. Se tiver diferenças com as decisões, pode e deve se colocar contra, desde que tenha argumento. Mas as*

*decisões ficam a critério da chefia, dos gerentes e diretores. Nunca aconteceu de ter conseguido mudar uma decisão.*

*O critério para escolha das chefias é muito heterogêneo, em alguns casos é ligação partidária, em outros casos é capacidade técnica e outros casos são dar um gelo no cara, é dizer, não vou com a tua cara então vou te dar uma gerência para te cobrar depois. Não concordo com grande parte dos critérios. A relação da chefia com os subordinados é autoritária, a maioria dos chefes não são respeitados na empresa. Em função do anterior, não existe igualdade. Indiferença é a palavra que define o tratamento dos chefes para com os subordinados.*

*Uma vez um ex-presidente perguntou qual seria a solução para o CIASC, a solução para o CIASC, e respondi o seguinte: em lugar de ficar contratando consultorias, a torta e direita como está sendo feito agora, a gente deveria contratar gerentes de fora. Gerentes com nível, completamente desvinculados daqueles vícios que como empregado temos aqui dentro. Cabeças completamente novas que conheçam o mercado de trabalho e saibam como a empresa deve agir, que saibam como os empregados de uma empresa devem agir, para que se unifiquem em torno do mercado.*

*Quase não existe planejamento na empresa. Mesmo por que nossos clientes são muito mais desorganizados do que nós. Uma característica nossa, na área de desenvolvimento, é a de estar sempre apagando fogo. Então em função disso a intensidade é sazonal, épocas do ano em que existem tarefas que devem ser executadas de hoje para amanhã, então larga tudo o que está sendo feito para fazer aquilo. Ou seja, as prioridades são completamente recicladas. Os métodos e as formas, geralmente são assim: vem a solicitação do cliente e tem que sair fazendo, e isso é para ontem. Vem a questão política da coisa, que é o Secretário não sei das quantas, vem o Presidente, que fala para o Diretor e o Diretor fala para o Gerente, aí vem e diz larga tudo por que senão...*

*As atividades que realizo em casa após um dia de trabalho, são: vou dar uma caminhada com a minha esposa, jantar, tomar uma aperitivo, bater um papo, conversar sobre o que aconteceu durante o dia. Durante a semana passada teve dias que não deu vontade de ir para casa.*

*Discuto em casa por divergência de idéias. No casamento, tanto um lado como o outro tem que transigir, a partir de que um lado não aceita a idéia do outro é que existe a discussão. Acho que é normal. Se o sujeito trabalha pressionado, com certeza isso vai influir em qualquer atividade fora da empresa, em qualquer outro relacionamento que tenha. Não tenho muita paciência com meus familiares*

*Eventualmente pratico esporte. Pescaria e futebol. Não tenho microcomputador em casa, nem vou ter. Frequentemente leio a Folha de São Paulo e o Diário Catarinense. O assunto que normalmente me interessa é esporte.*

*A última vez que fui ao teatro ou cinema, faz mais de 6 ou 7 anos. Na temporada de verão passada, fui bastantes vezes à praia. Tirei uma semana de férias. Tenho pouco amigos, agora colegas tenho bastante. Conheci a maioria dos meus amigos no CIASC*

*Bebo bastante. Socialmente. Mais ou menos 5 vezes por semana, e um desses dias bebo bastante. Fumo uma média de uma carteira por dia.*

*Não tive doenças desde que trabalho como analista de sistemas. Eu não tive nenhuma doença decorrente da atividade que desempenho. Também não tive nenhuma manifestação de doença durante o horário de trabalho. Não houve diferença no meu comportamento a partir do meu trabalho como programador. Mas, já senti angustia e ansiedade no trabalho.*

*Saúde para um analista de sistemas seria como para qualquer profissional: nas suas plenas faculdades mentais, físico, psicológicas e tudo mais. Agora, doença para um analista de sistemas seria a incapacidade de produzir, isso seria um fator doentio, uma coisa que bloqueasse o desenvolvimento.*

*Mais atingido na sua saúde relacionado ao trabalho tal vez seja o pessoal do despacho, da digitação. Algumas pessoas que a gente sabe, de certa forma, simularam doenças repetitivas oriundas do excesso de digitação, só que essas pessoas são programadores, e os programadores não ficam todo o tempo digitando, pelo menos não é assim que um programador bom trabalha. Tem uma pessoa que simulou, ela tem poucos anos de serviço, mas tem outra que com certeza não simulou. Há uma pessoa importante de conversar, está completamente desmotivada, pode ter alguns problemas pessoais, mas enquanto*

*profissional tudo deve ser encarado, uma coisa não deve influenciar na outra. Evidentemente, a pessoa tem que ter a capacidade de discernir, tem que ter um divisor de águas. Alguns não tiveram mudança alguma, continuam agindo hoje como programador, por exemplo. Ou seja, se mandar fazer uma coisa, pedir para fazer uma coisa, ele vai lá e faz. Mas não tem a capacidade de gerenciar um projeto. É aquele tipo de cara que nasceu para ser mandado, mesmo ele pensando ou agindo de forma contrária, mas ele nasceu para ser mandado.*

*Os riscos que existem na profissão são como outra qualquer, ficar desempregado da noite para o dia. Em função do bombardeio tecnológico que tem aí, se a gente não se atualizar. Não vejo outro risco. Para preveni-los a empresa tem que estar sempre fazendo pesquisa, no topo do mercado. Mas para isso deveria ter uma equipe especializada, que antes que o cliente solicite uma solução que a gente ofereça a solução para o cliente. Não temos quem previna sobre os riscos no trabalho, geralmente aprendemos com conversas fora do trabalho.*

*Um dia especial ou diferente é aquele que se faz uma coisa que raramente se faz, quando vás a algum lugar ou conheces uma determinada pessoa. Eu ainda quero fazer três viagens. Uma vou fazer em breve. Um lugar que considero bonito é a Ponte Hercílio Luz.*

A seguir, o discurso elaborado de um Programador:

*Quando ingressei na empresa tinha 18 anos, ainda não havia ingressado na Universidade. Disso faz 21 anos. Naquela época a minha formação era voltada para a profissão e eu gostava muito do trabalho. Foi importante para mim quando passei da área administrativa, onde comecei, para a área técnica.*

*Das funções que exerci no CIASC gosto mais a que desempenho atualmente, a de programador, porque faz fluir a imaginação; as tarefas do analista de sistemas são meio bitoladas.*

*O momento mais crítico que a empresa já viveu é em 1981, quando a empresa tem um presidente fascista, que não tem abertura política.*

*O Sindicato é muito importante para que toda uma categoria se apoie para lutar e organizar-se. Fui dirigente sindical na gestão anterior e representante de empregados, que é um outro canal para representar interesses individuais dos empregados perante a empresa, de alguma maneira complementa o trabalho sindical na empresa.*

*Não é uma tarefa fácil dizer quais seriam as reivindicações que os programadores formulariam enquanto profissão. Poderia pedir-se a redução da jornada de trabalho para 6 horas, a mesma jornada durante o horário de verão. A gente não consegue isso porque têm meia dúzia que luta e o resto diz: “se os caras quiserem dar tudo bem, senão ...”*

*Meu trabalho é exaustivo física e mentalmente. Fisicamente, provoca tendinite e problemas na visão, e mentalmente, problemas na memória. O objetivo que persigo com ele é a sobrevivência. O trabalho que desempenho pode ser qualificado como prazeroso, ao mesmo tempo cansativo e alienante, pelas características rotineiras do mesmo.*

*Após um dia de trabalho me sinto cansada. No final de expediente a gente não se desliga completamente. Alguma coisa que não deu certo me deixa preocupada. Fico preocupada também se vou ser chamada de madrugada. Cansa-me também o fato de que não se vê crescimento, tanto pessoal como da empresa. Antigamente, era satisfeita com o trabalho que desempenho, mas hoje em dia não. As minhas responsabilidades aumentaram nos últimos anos, o salário diminuiu e o meu interesse pela profissão também. A empresa não tem reconhecimento pelo nosso trabalho. Cheguei a pensar em deixar a profissão, não sinto mais prazer fazendo o que faço.*

*A importância da tarefa que desempenho para o CIASC é difícil de qualificar, pois, no meu entendimento, deveria estar a serviço do cidadão; o qual é muito difícil dizer que aconteça por causa do governo que temos. Os trabalhos mais importantes que realizei foram tanto no sindicato, quanto na empresa.*

*Gostaria de trabalhar menos, de preferência 6 horas, para ter mais horas de lazer, de estudo. O horário de trabalho está previamente estabelecido, e por causa dos compromissos e responsabilidade acaba-se trabalhando mais. Não se*

*trabalha menos porque num país de Terceiro Mundo não é para se esperar menos do que isso.*

*Em relação à distribuição das tarefas, as funções modificam-se sutilmente. Cada um de nós faz outros trabalhos além do seu trabalho rotineiro, de faxineira ... Têm muitas salas que tem cafeteiras, para poder fazer o café e dessa maneira não precisar mais da uma senhora que antes era contratada para isso. Assim, eles vão inculcando esse tipo de coisas nas pessoas, e as pessoas não conseguem nem enxergar. Se eu pudesse distribuir e definir as tarefas retomaria o modelo antigo, que não tinha essa divisão de Gerência de Negócios, que acho menos explorador que o atual. Antes só programava, hoje todos os programadores pegaram uma parte de análise, aumentou a exploração. Agora se faz programação e análise.*

*O ritmo de trabalho algumas vezes é muito acelerado, se você não se policiar, e levantar para tomar um café ou conversar com alguém, você não pára, e isto também depende da pessoa, mais a maioria é como eu, pois eu sou ansiosa. Este tipo de reação é mais freqüente nos últimos anos. Parece que por causa da situação mundial existe uma pressão, uma apreensão. Pelas mudanças no mundo do trabalho as pessoas estão mais ansiosas.*

*Atualmente, raramente faço horas extras. Já fiz muita: por várias vezes entrei 8 da manhã de um dia e saí 8 da manhã do outro, tal vez por isso hoje sinto desgaste mental; por exemplo em 1988, abriram um núcleo de processamento de dados em Chapecó (Perdigão) e muita gente foi para lá. Fizemos muitas horas extras numa época que há poucos recursos para poder dar conta dos compromissos da empresa.*

*A decisão relativa a escolha de ferramentas é geralmente tomada pela área de suporte. Algumas vezes, a diretoria decide, independente do parecer dos técnicos que teriam mais competência para julgar se seria o mais adequado. Não é possível ir contra estas decisões. O treinamento na empresa é esporádico e insuficiente. Quem decide os cursos que vais fazer não são pessoas que vivenciam o teu dia a dia. Acontece freqüentemente de fazer um curso que depois não é utilizado.*

*É comum o pessoal manifestar raiva contra o micro. A gente xinga, tem vezes que dá vontade de jogar no chão. Alguns batem no micro simbolicamente, mas algumas vezes batem com força também. O maior medo presente no meu trabalho é prejudicar os dados. Ainda que conheço bem os software com que trabalho.*

*O critério para escolha das chefias é político. Se for ver, são os maiores incompetentes os que estão nas diretorias e gerências. Isto tal vez explique tratamento dos chefes para com os subordinados, que é uma mistura de autoritarismo e indiferença. Ninguém elabora os métodos, formas, períodos e intensidade das tarefas a serem executadas. Cada profissional elabora os seus. Aqui você não é cobrado por nada. Quem cobra é o cliente, e a diretoria não que nem saber.*

*Durante a semana que passou, vários dias não tive vontade de voltar para casa, sem motivo específico. Mas, também não cheguei mal humorada. Geralmente, após um dia de trabalho vou estudar.*

*Acho que não é só o trabalho pode exercer alguma influência nas relações com a família. A crise financeira, a insatisfação e questão emocional... são todos pontos de impaciência, que acaba descarregando em cima das pessoas que gosta.*

*Faço exercícios e abdominais todas as manhãs, não gosto de ler jornais, gosto mais de livros. A última vez que fui ao cinema foi três semanas atrás.*

*Não tenho muitos amigos. Conheci a maioria dos seus amigos no CIASC. Bebo socialmente, uma vez por semana; não fumo, parei faz 4 meses.*

*As doenças que eu tive desde que trabalho como programador foram: problemas de visão, coluna, tenossinovite (LER). Faz 4 anos que comecei a sentir dores nos braços, fiquei algum tempo de licença, mas pedi para cortar a licença, ia fazer o quê? Hoje eu me cuido para trabalhar, e estou fazendo acupuntura Na semana que estou com muito trabalho, que digito muito, dói o braço. Antes não podia nem fazer as coisas em casa, como varrer, lavar louça. Considero que estas doenças são decorrentes da labor que desempenho. Estas doenças se manifestaram durante o horário de trabalho. Também já senti angustia e*

*ansiedade no trabalho, eu sou altamente ansiosa. Uma outra questão é que tenho dificuldade para dormir.*

*Saúde para um programador é ter um bom ambiente de trabalho, física e emocionalmente, que não tenha pressão, mas organização. Que tenha condições de desenvolver algo sem ser massacrado. Ter segurança para não ter qualquer acidente. Por outro lado, doenças para um programador seria não se sentir bem relativo a qualquer atividade que estiver desempenhando. Conheço um colega que teve a sua saúde intensamente marcada pelo trabalho. Pode estar relacionado ao ritmo acelerado de trabalho, ao elevado número de horas extras; acabou perdendo os dois braços, não consegue segurar mais nada nas mãos. Ele fica na seção sem nada o que fazer. Por outro lado, também conheço alguns analistas que foram menos influenciados pelo trabalho. Mas a maioria, todo mundo reclama de alguma coisa relacionada ao trabalho*

*Os riscos que existem na profissão são vários: cometer erros, queimar dados, doença profissional... Para preveni-los tem que se ter o máximo de cuidado para que não ocorram. Nem sempre se enxerga os riscos. Quem geralmente alerta sobre os riscos é o Sindicato.*

*Um dia especial ou diferente seria não ter que trabalhar, nem pensar em dívidas, em nada... só lazer, viajar. Almejo muitas coisas que não consegui até hoje. Um lugar considerado bonito: Porto Seguro, na Bahia, gostaria de voltar lá..*

Tivemos cuidado em conferir coerência aos discursos conservando o sentido e a intencionalidade das expressões. Podemos observar que um traço comum destes dois discursos expostos acima é o de participação nas organizações coletivas do CIASC. Isto, por um lado, não é uma característica comum aos trabalhadores desta empresa, mas permite, ao mesmo tempo, inferir como pensam e ter alguma noção de porque pensam desta maneira os que participam ou participaram das organizações.

**REFERÊNCIAS**  
**BIBLIOGRÁFICAS**

VAREZ, B. R. **Qualidade de Vida Relacionada à Saúde de Trabalhadores.** Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção - UFSC, Florianópolis, 1996.

ANDERSON, P. **O Fim da História: de Hegel a Fukuyama.** Rio de Janeiro, Ed. Jorge Zahar, 1992.

ANTUNES, R. **A rebeldia do trabalho.** Campinas - SP, Editora da UNICAMP, 1992.

\_\_\_\_\_. **Adeus ao Trabalho? : Ensaio Sobre as Metamorfoses e Centralidade do Mundo do Trabalho.** 2ª. Edição, São Paulo, Editora Cortez/UNICAMP, 1995.

\_\_\_\_\_. As dimensões da Crise no Mundo do Trabalho. **Olho da História – Revista de História Contemporânea da UFBA**, n.º 4, 1998  
[<http://www.ufba.br/~revistao/04antune.htm> – 04/09/98 – 11:50]

ARRIGHI, G. **O Longo Século XX.** São Paulo, Editora UNESP, 1996.

BUED, B. W. **Profissões no Passado e no Futuro: Espelho de um Mundo em Metamorfoses,** Cadernos de Pesquisa – UFSC, N.º 13, Maio de 1998.

\_\_\_\_\_. **Histórias de Profissões em Santa Catarina – Ondas Largas Civilizadoras**. Florianópolis, Ed. Do Autor, 1999.

ENAKOUCHE, R & BARBOZA, Cícero. **Informática Social.** Petrópolis - RJ, Editora Vozes, 1987.

ORON, A. A. A Sociedade Civil depois do Dilúvio Neoliberal. In: **Pós – Neoliberalismo. As Políticas Sociais e o Estado Democrático.** Org: SADER, E. & GENTILI, P. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1995 pp. 63-118.

\_\_\_\_\_. **Estado, Capitalismo e Democracia na América Latina.** Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1994.

OSI, I. **Memórias de velhos.** São Paulo, Ed. Companhia das Letras, 1995.

RAVERMAN, M. **Trabalho e Capital Monopolista.** Rio de Janeiro, Editora Guanabara, 1987.

RRIDI, V. L. **Organização do Trabalho e Psicopatologia: Um estudo de caso envolvendo o trabalho em telefonia.** Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – UFSC, 1997.

CASTELS, M. **La Era de la Información – Economía, Sociedad y Cultura**. Vol. 1. Madrid – España, Editora Alianza, 1997.

CASTRO, N. A. & LEITE, M. P.A Sociologia do Trabalho Industrial no Brasil: Desafios e Interpretações. **BIB Nº 37**, Rio de Janeiro, 1994 pp. 39-59.

CHESNAIS, F. **A Mundialização do Capital**. São Paulo, Ed, Xamã, 1996.

CODO, W. Saúde Mental e Trabalho: uma urgência prática. In: **Psicologia, Ciência e Profissão**. Ano 8, Nº 2, 1988, pp. 20-24.

\_\_\_\_\_, SAMPAIO, J. J. C. & HITOMI, A. H. **Indivíduo, Trabalho e Sofrimento: Uma Abordagem Interdisciplinar**. Petrópolis, Rio de Janeiro, Editora Vozes, 1993.

\_\_\_\_\_. Providências no Organização do Trabalho para a Prevenção da LER. In: **LER – Lesões por Esforços Repetitivos**. Orgs.: CODO, W. e ALMEIDA, M.C.C.G., 1999. <http://trabalho.rocksolid-internet.com/saudemen/ler/orgler.htm> – 12/01/99 – 13:44]

COHN, A. & MARSIGLIA, R. G. Processo e Organização do Trabalho. In: **Isto é trabalho de gente?**. Orgs.: ROCHA, L. E. e outros. São Paulo, Editora Vozes, 1993.

COGGIOLA, O. Rumos da Globalização. **Revista Interfaces da História** – UFBA. 1998 <http://www.ufba.br/~oficihis/coggiola.htm> – 05/03/99 – 16:14]

DAL ROSSO, S. **O Debate sobre a Redução da Jornada de Trabalho**. São Paulo, Associação Brasileira de Estudos do Trabalho – ABET, 1998. (Coleção ABET – Mercado de Trabalho, v. 5).

DEJOURS, C. Por um Novo Conceito de Saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, Nº 54 – Vol. 14 – Abril, Maio, Junho 1986.

\_\_\_\_\_. **A Loucura do Trabalho**. São Paulo, Editora Cortez, 1992.

\_\_\_\_\_, ABDOUCHELI, E. & JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. São Paulo, Editora Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_. **A Banalização da Injustiça Social**. Rio de Janeiro, Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DIANI, M. Individualisation at work: office automation and occupational identity. In: **Risk, Environment and Modernity**. Orgs: LASH, S., SZERSZYNSKI, B. & WYNNE, B., Londres, Ed Sage, 1996 pp. 154-168.

DIÁRIO INDÚSTRIA & COMÉRCIO. Publicações Legais, 16/03/99, pp. A6-7.

IEESE – SC **Reestruturação Tecnológica e Emprego no Comércio de Santa Catarina**. Coordenador: ESPÍNDOLA, C. G., 1998.

SCÓSSIA, L. de. Relação homem-técnica e processo de subjetivação, I PSICOINFO, São Paulo, 1998, mimeo.

MORRESTER, V. **O Horror Econômico**. São Paulo, Editora UNESP, 1997.

GAMBOA, S. S. Revolução Informacional: pontos de vista para o debate sobre a sociedade da informação. **Revista Transinformação**, v. 9, n.º 1, Campinas – SP, PUCAMP, 1997 [<http://www.puccamp.br/~biblio/gamboa91.htm> – 24/07/98 – 16:13]

GENNARI, E **Automação, terceirização e programas de qualidade total: os fatos e a lógica das mudanças nos processos de trabalho**. São Paulo, Editora CPV (Série Livros de bolso), 1997.

MORZ, A. **Adeus Ao Proletariado**. Rio de Janeiro, Editora Forense – Universitária, 1987.

\_\_\_\_\_. A Nova Agenda. In: **Depois da queda: o fracasso do comunismo e o futuro do socialismo**. Organizador: Robin Blackburn, 1992. Pág. 235-248.

GUATTARI, F. & ROLNIK, S. **Micropolítica - Cartografias do Desejo**. Petrópolis - RJ, Editora Vozes, 1986.

HADDAD, F. **Trabalho e Classes Sociais**. Tempo Social; Revista de Sociologia da USP, São Paulo, 9(2): 97-123, 1997.

INFORMATIVO CIASC 20 ANOS (1995).

KILIMNIK, Z. M. Trabalhar em Tempos de "Fim de Empregos". In: **Psicologia, Ciência e Profissão**, Ano 18, nº 2, 1998, pp. 34-45.

KIRCHHOF, A. L. C. **Tendências Temáticas Sobre a Relação trabalho e saúde: a contribuição dos estudos acadêmicos brasileiros (1990 – 1994)**. Tese de Doutorado em Filosofia da Enfermagem da UFSC, 1997.

KNABEN, M. T. & VIGA DO ROSARIO, A. R. **Programa De Avaliação Dos Distúrbios Osteomusculares Relacionados Ao Trabalho - Uma Nova Proposta**. Tese Especialização Medicina do Trabalho, Associação Catarinense de Medicina, XII Curso de Medicina do Trabalho, 1996.

PARANGEIRA, SÔNIA M. G. **A Realidade do Trabalho no Final do Século XX: novos problemas, novas soluções**. Anais da ANPOCS, 1997.

PLATOUR, B. **Jamais Fomos Modernos. Ensaio de Antropologia Simétrica**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

AZZAROTTO, G. D. R. & FLORES CRUZ, V. A. As Relações entre Ideologia e Reestruturação Produtiva na Organização Sindical dos Trabalhadores. In: **Psicologia e Práticas Sociais**. Orgs: ZANELLA, A. V., SIQUEIRA, M. J. T., LHULHIER, L. A. & MOLON, S.L. Porto Alegre - RS, ABRAPSOSUL, 1997.

EITE, M. de P. & SILVA, R. A. da. A Sociologia do Trabalho frente a Reestruturação Produtiva: Uma discussão teórica. **BIB N.º 42**, Rio de Janeiro, pp. 41-57, 1996.

JOJKINE, J. **A Revolução Informacional**. São Paulo, Ed. Cortez, 1995.

LYOTARD, L-F. **O Pós-Moderno**. Rio de Janeiro, Editora José Olympio, 1988.

MARCUSE, H. Algumas implicações sociais da tecnologia moderna. In: **PRAGA – Revista de Estudos Marxistas; n.º 1**; pp. 113-140, 1996.

MARQUES, R. M. **Automação Microeletrônica e o Trabalhador**. São Paulo, Editora Biental, 1991.

MARX, K. **Introducción General a la Crítica de la Economía Política/1857**. México, Cuad. PyP 1, Ed. PyP/Siglo XXI, 1982.

\_\_\_\_\_ & ENGELS, F. **Cartas Filosóficas e Outros Escritos**. São Paulo, Editora Grijalbo, 1997.

\_\_\_\_\_. **A Ideologia Alemã**. São Paulo, Editora Hucitec, 1987.

MEGALE, F. C. S. **Notas sobre a Subjetividade em Nossos Tempos**, Anais da I PSICOINFO, São Paulo, 1998, mimeo.

MEENDES, O. **Estudo do Valor Econômico da Estatal de Processamento de Dados de Santa Catarina - CIASC**. Pós graduação em Gestão Empresarial do Instituto Trevisan. São Paulo, 1996, mimeo.

MICHELENA, J. A. S. **Crise no Sistema Mundial: Política e Blocos de Poder**. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1977.

MORAES NETO, B. R. de. **Marx, Taylor, Ford**. São Paulo, Editora Brasiliense, 1989.

NEGROPONTE, N. **A Vida Digital**. São Paulo Companhia das Letras, 1995.

NICOLACI-DA-COSTA, A. M. **A Revolução Digital e o Novo Homem**, Anais da I PSICOINFO, São Paulo, 1998, mimeo.

OTICIAS - Informativo do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina. Out/97, Dez/97, Jan/98, Fev/98, Mar/98, Jun/98, Ago/98, Out/98, Nov/98, Dez/98.

NOVO DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, Rio de Janeiro, Ed. Nova Fronteira S. A., 1986.

OFFE, C. Trabalho como categoria sociológica fundamental? In: **Trabalho & Sociedade – Problemas Estruturais e Perspectivas para o Futuro da Sociedade do Trabalho**. Biblioteca Tempo Universitário 85, Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, 1989.

\_\_\_\_\_. Trabalho a categoria-chave da sociologia? In: **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, N ° 10, vol. 4, 1989 pp. 5-20.

PERROT, M. **Os excluídos da história: operários, mulheres e prisioneiros**. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1988.

ROCHMANN, M. **A Inserção Ocupacional dos Jovens nas Economias Avançadas**. Workshops Emprego e Desenvolvimento Tecnológico, São Paulo, 1998, versão preliminar – mimeo.

Prevenção de LER – CIASC. Elaborado pelo Ambulatório do CIASC, 1997, mimeo

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA – CIASC. Elaborado pela CIPA do CIASC, 1998, mimeo

Programa de Conservação Auditiva (PCA) – CIASC. Elaborado pelo Ambulatório do CIASC, 1997, mimeo

Programa de Controle do Tabagismo no CIASC. Elaborado pelo Ambulatório do CIASC, 1997, mimeo

Projeto Complementar –GEREH – Projeto Saúde. Educação Postural. Elaborado pelo Ambulatório do CIASC, 1997, mimeo

RELATORIO ESTATÍSTICO ANUAL do Serviço de Saúde do CIASC, 1998, mimeo.

RICHTA, R. **Economia Socialista e Revolução Tecnológica**. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra 1972

RIGOTTO, R. M. O Homem e o Trabalho. In: **Isto é trabalho de gente?**. Organizadores: ROCHA, L. E. e outros. São Paulo, Editora Vozes, 1993.

ROSA, J. R. O. **CIASC 15 Anos na Vanguarda da Informação**. Biblioteca do CIASC, 1990: mimeo.

ALM, C. Vai ser difícil requalificar. **Boletim de Conjuntura** - Instituto de Economia - FRJ, 1997

\_\_\_\_ & FOGAÇA, A. **Tecnologia, Emprego e Qualificação: Lições do Século XIX**, Rio de Janeiro, 1997, mimeo.

SELIGMANN SILVA, E. **Desgaste Mental no Trabalho Dominado**. Rio de Janeiro, Editora Cortez, 1994.

\_\_\_\_\_. Crise Econômica, Trabalho e Saúde mental. **Crise, Trabalho e Saúde Mental no Brasil**. Org.: ANGERAMI, V. A. São Paulo, Editora Traço, 1986.

MÕES, L. **El Modelo de Producción Capitalista y la Fractura en las Relaciones Sociales: Elementos Teóricos para una Reflexión sobre la Enfermedad Mental en Bahía, Brasil**. Tesis de Doctorado en Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional de México, 1989.

INGER, P. **Globalização Positiva e Globalização Negativa: A Diferença é o Estado**. Novos Estudos CEBRAP N.º 48, julho 1997, pp. 39-65.

DARES, A. **A Organização do Trabalho Informático**. Dissertação de Mestrado, PUC-SP, 1989, mimeo

\_\_\_\_\_. Teletrabalho e Comunicação em Grandes CPDs. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n.º 2, p. 64-77, 1995.

OUZA, N. I. de, **Lesões por Esforços Repetitivos - Abordagem Psicossomática em uma Empresa de Informática**. RBMP, vol. 1 n.º 3, 1997, pp. 161-163.

AVARES, C. & SELIGMAN, M. **Informática: a batalha do Século XXI**. Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1984.

OLPATO, P. C. **Controle e Subjetividade: as "máquinas de vigiar e digitar"**. Dissertação de Mestrado em Sociologia Política - UFSC, 1992.

WISNER, A. **A Inteligência no Trabalho: Textos Selecionados de Ergonomia**. São Paulo, Editora Fundacentro, 1994.

## **ANEXO I**

### ***ROTEIRO DE ENTREVISTAS***

## **PROGRAMADORES E ANALISTAS DE SISTEMAS**

### **I- Identificação do Entrevistado**

1.1- Código do Entrevistado:

1.2- Data e Local de Nascimento:

### **II- Organização do Trabalho e Estratégias Defensivas**

#### **2.1. Breve histórico pessoal e na empresa**

2.1.1. **Que** o levou a ingressar no CIASC?

2.1.2. **Qual** foi a função que mais gostou de desempenhar e porquê?

2.1.3. **Qual** o momento mais crítico que a empresa já viveu e porquê?

2.1.4. **Quais** fatos você considera relevantes em sua história pessoal desde que ingressou no CIASC?

#### **2.2. Relações institucionais e participação**

2.2.1 **Que** é o Sindicato para você?

2.2.2 **Como** avaliaria o papel desempenhado pela ACIASC?

2.2.3 **Participa** ou participou de alguma organização coletiva dentro do CIASC?  
Se participa, de qual?

#### **2.3. Opinião em relação ao trabalho que desempenha**

2.3.1 **Quais** objetivos persegue com o trabalho?

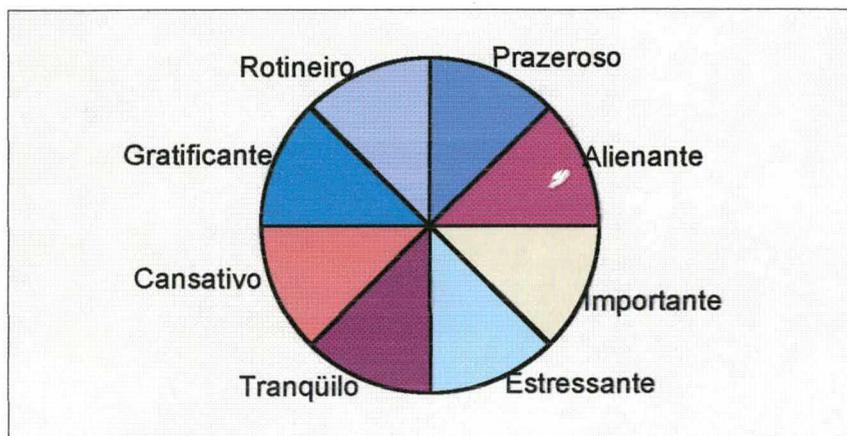
2.3.2 **Defina** o que é Trabalho.

2.3.3 **Como** descreveria o seu trabalho?

2.3.4 **Como** se sente após um dia de trabalho?

2.3.5 **O** que pensa do trabalho:

(O entrevistado poderá escolher três respostas)



2.3.6 **Qual** é a importância da tarefa que você desempenha para o CIASC?

2.3.7 **Quais** os trabalhos mais importantes que você já realizou?

2.3.8 **Gostaria** de trabalhar menos? Porque não o faz?

2.3.9 **Qual** é a sua opinião em relação à distribuição e definição das tarefas?

**Como** você distribuiria e definiria as tarefas?

2.3.10 **Qual** é a frequência de realização de horas extras na semana?

2.3.11 **Qual** é a frequência dos treinamentos ou cursos que você faz?

2.3.12 **Você** conhece bem as ferramentas (softwares) com que trabalha?

2.3.13 **As** suas responsabilidades foram aumentando nos últimos anos? **Percebe** que a empresa reconhece?

2.3.14 **Quais** seriam as reivindicações que os analistas de sistemas / programadores formulariam enquanto profissão?

2.3.15 **Qual** é o maior medo presente no seu trabalho?



( o entrevistado pode escolher uma resposta)

2.3.16 **Está** satisfeito com o trabalho que desempenha ?

2.3.17 **Quando** chega em casa, continua pensando em alguma solução para problemas do serviço?

2.3.18 **Houve** diferença no seu comportamento a partir do seu trabalho como programador / analista de sistemas?

2.3.19 **Já** pensou em deixar a profissão? Porquê?

2.3.20 **Caracterize:**

- **Ócio**
- **Utopia**
- **CIASC**
- **Que faz na ausência de trabalho?**

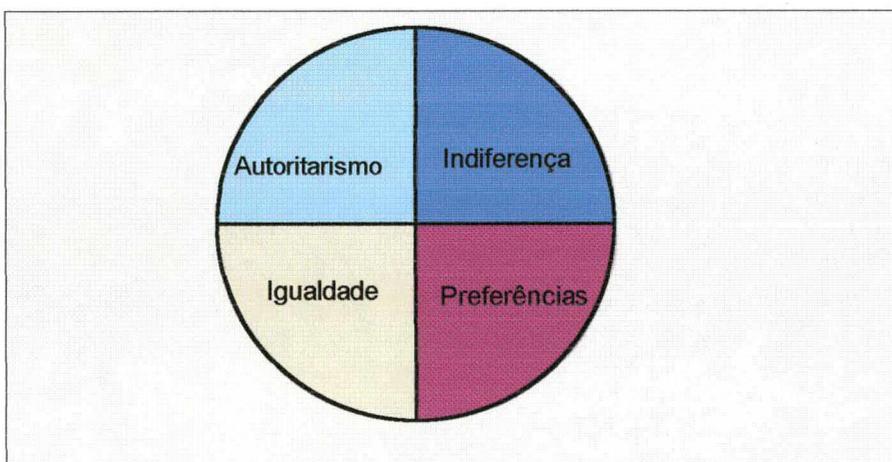
#### 2.4. Relacionamento com as Chefias

2.4.1. **Quem** e como se decide qual é o melhor software e hardware para a empresa? Pode ir contra?

2.4.2. **Conhece** os critérios adotados para escolha das chefias? Pode enumerá-los?

2.4.3. **Como** são elaborados os métodos, formas, períodos e intensidade das tarefas a serem executadas?

2.4.4. **Como** é o tratamento dos chefes para com os subordinados? **Gráfico D**



### **III- Situação Psicossocial do Trabalhador**

#### **3.1. Relacionamento no âmbito familiar**

- 3.1.1. **Qual** é o seu atual estado civil?
- 3.1.2. **Quantos** filhos tem?
- 3.1.3. **Quais** são as opções de lazer com a família?
- 3.1.4. **Durante** a semana passada, teve algum dia que não deu vontade de voltar para casa?
- 3.1.5. **Na** semana passada, chegou algum dia mal humorado em casa?
- 3.1.6. **Descreva** as atividades que realiza em casa após um dia de trabalho.
- 3.1.7. **Durante** a semana passada, você e sua família enfrentaram alguma situação difícil?
- 3.1.8. **Em** casa, discute por que motivos?
- 3.1.9. **Considera** que tem paciência com seus familiares?
- 3.1.10. **De** que maneira você considera que o trabalho pode exercer alguma influência na maneira e intensidade das relações com a sua família?

#### **3.2. Opções de lazer e frequência**

- 3.2.1. **Pratica** algum esporte? **Com** que frequência?
- 3.2.2. **Tem** microcomputador em casa? **Quanto** tempo e qual é o uso que despense diariamente além do trabalho?
- 3.2.3. **Quais** jornais leu semana passada? **Quais** assuntos despertaram o seu interesse?
- 3.2.4. **Tem** algum hobby?
- 3.2.5. **Quando** foi a última vez que foi ao teatro ou cinema?
- 3.2.6. **Na** temporada de verão passada, quantas vezes foi à praia? **Tirou** férias?
- 3.2.7. **Bebe?** Sozinho ou "Socialmente"? Frequência e Quantidade.
- 3.2.8. **Fuma?** Já fumou? Quantidade.
- 3.2.9. **Tem** muitos amigos? **Onde** conheceu a maioria dos seus amigos?

#### **3.3. Doenças que este trabalhador padeceu desde que assumiu a função**

- 3.3.1. **Se** teve doenças, **quais** as doenças que você lembra, sofreu desde que trabalha como programador / analista de sistemas? **Considera** que alguma

delas são decorrentes da labor que desempenha?

3.3.2. **Já** manifestou inesperadamente algum sintoma ou doença durante o horário de trabalho? **Já** sentiu angústia ou ansiedade?

3.3.3. **Tem** dificuldade para dormir?

3.3.4. **Considera** que o seu interesse pela profissão é o mesmo que nos primeiros anos?

3.3.5. **O** que é saúde para uma analista ou programador?

3.3.6. **Que** é ter doenças para um analista ou programador?

3.3.7. **Quais** os riscos que existem na sua profissão? **O** que faz para prevení-los?

3.3.8. **Quem** os alerta sobre os riscos?

### **3.4. No plano da fantasia**

2.1.5. **Descreva** o que considera “um dia especial” ou “diferente”.

2.1.6. **Almeja** alguma coisa (Viagem, produto, etc.) que não conseguiu até hoje?

2.1.7. **Descreva** um lugar ou uma situação considerada bonita.

## **IV- Sobre Neo-luddismo.**

4.1. **Que** o pessoal faz quando está muito pressionado pelo ritmo do trabalho e já está muito cansado. Existem maneiras que permitam simular uma falha ou uma queda no sistema que permita vocês descansarem pelo menos um pouco?

4.2. **Esse** tipo de reação você acha que é mais freqüente nos últimos anos?

4.3. **É** comum o pessoal manifestar raiva contra o micro durante a execução das suas tarefas? Já viu alguém xingando ou batendo no micro ou numa impressora por exemplo?

4.4. **Dos** seus colegas, quem você acha que o trabalho influenciou mais a sua saúde? E quem é menos influenciado?