

Processo de produção do desgaste mental relacionado ao trabalho em tecnologias de informação: o caso de Maria Isabel¹

Dímitre Sampaio Moita²

Universidade Federal do Ceará (Fortaleza, CE, Brasil)

Cássio Adriano Braz de Aquino³

Universidade Federal do Ceará (Fortaleza, CE, Brasil)

As investigações no Brasil sobre as condições de trabalho e vida de trabalhadores em tecnologias de informação (TI) remontam à década de 1980, quando se observava uma dura realidade, atravessada pelo abandono da profissão, pelo estresse e por conflitos familiares. Atualmente, a vivência das pessoas no setor evidencia a intensificação dos ritmos de trabalho, a solicitação de disponibilidade irrestrita para a atividade e a volatilidade das formações e ferramentas de trabalho. Diante disso, este estudo de caso visa contribuir para a compreensão do processo de produção do desgaste mental relacionado ao trabalho em TI, analisando, conforme proposição do campo da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho, os patamares de determinação desse processo – o local de trabalho, a empresa e o contexto regional/nacional – na história de vida laboral de Maria Isabel, uma analista de negócios que relata seu processo de adoecimento. É possível perceber como esses patamares interatuam no sentido do agravamento do desgaste mental da trabalhadora e como o exame das relações espaço-temporais contribui para a explicitação da mediação operada pelo trabalho na vivência dos indivíduos, inclusive no processo de saúde/adoecimento.

Palavras-chave: Desgaste mental, Trabalhadores de TI, Estudo de caso, Saúde mental relacionada ao trabalho.

The process of producing work-related mental exhaustion in information technology: the case of Maria Isabel

The investigations in Brazil about the working and living conditions of workers in information technology (IT) go back to the 1980's, when a harsh reality was observed, crossed by the abandonment of the profession, stress and family conflicts. Nowadays, the experience of people in the sector shows the intensification of work rhythms, the request for unrestricted availability for the activity, and the volatility of training and work tools. In view of this, this case study aims to contribute to the understanding of the production process of mental exhaustion related to work in IT, analyzing, according to the proposition of the field of Work-Related Mental Health, the levels of determination of this process - the workplace, the company, and the regional/national context - in the work life story of Maria Isabel, a business analyst who reports her process of getting sick. It is possible to see how these levels interact in the sense of aggravating the mental exhaustion of the worker and how the examination of spatial-temporal relations contributes to the explicitness of the mediation operated by work in the experience of individuals, including in the process of health/illness.

Keywords: Mental exhaustion, IT workers, Case study, Work-related mental health.

1 Agradecemos à psicóloga Eliana Aparecida da Silva Pintor por sua leitura atenciosa e sugestões que nutriram este estudo.

2 <https://orcid.org/0000-0002-1814-7751>

3 <https://orcid.org/0000-0001-8651-1634>

Introdução

Os estudos acerca das condições de trabalho e vida de trabalhadores em tecnologias de informação (TI) evidenciam o convívio com formas flexíveis de contratação; a intensificação naturalizada dos ritmos de trabalho relacionada com a definição de prazos e metas crescentemente mais exigentes; o desafio em equilibrar demandas do trabalho com outras dimensões da vida; e o fato de que os aspectos positivos da atividade, como o uso da criatividade e a flexibilidade de tarefas, espaços de trabalho e relações sociais, são contrapostos por alta rotatividade entre empresas e autoemprego, inúmeras horas extras de trabalho e vivências de adoecimento (Castro, 2013).

A constatação da dura realidade das pessoas que trabalham com tecnologias de informação no Brasil remonta ao final da década de 1980, quando, em São Paulo, os Centros de Processamento de Dados (CPD) despontavam como a base de uma indústria de digitalização de informações para outros setores da economia. Nesse período, a professora de medicina e auditora fiscal do trabalho Lys Esther Rocha foi interpelada por membros da diretoria do Sindicato de Empregados de Empresas de Processamento de Dados do Estado de São Paulo sobre a necessidade de pesquisar as condições de saúde dos analistas de sistemas, diante da observação de que “após um certo tempo, os analistas ‘abandonam a profissão’ – abrem negócio próprio não relacionado à área de informática; apresentam problemas cardíacos, talvez pelo ‘estresse da profissão’; apresentam grande frequência de casamentos desfeitos” (Rocha, 1996, p. 2).

Desde então, as tecnologias de informação passaram por grandes transformações que complexificaram as ferramentas de produção e serviços, o que foi acompanhado por mudanças no modo de organização do trabalho no setor. Nas fábricas de *software* e *software houses* atuais, a lógica taylorista observada nos CPD (Soares, 1989) não é tão facilmente perceptível, sendo a organização do trabalho mais identificada com as metodologias ágeis de desenvolvimento de *software* (Highsmith & Cockburn, 2001), o que, associado ao surgimento de novos cargos e funções nesses espaços, afasta relativamente a vivência dos trabalhadores de TI de hoje da realidade dos que atuavam nos CPD.

A experiência da flexibilização das relações de trabalho, característica do setor desde meados da década de 1990 (Castro, 2013), a mobilização de estratégias de sedução/encantamento dos trabalhadores, como ambientes de trabalho que se assemelham a um *playground* (Paiva et al., 2003), que concretamente operam como estratégias de controle da disponibilidade irrestrita desses indivíduos para as finalidades da empresa (Potengy, 2006), a intensificação dos ritmos de trabalho por meio de ciclos de entregas cada vez mais curtos e com exigências cada vez maiores (Moita, 2020), a relativa volatilidade das formações e ferramentas com que atuam (Lima & Pires, 2017), caracterizam, sob nova forma, o convívio com a precariedade, que continua atravessando a trajetória de trabalho e vida das pessoas que atuam em TI.

Buscamos com o relato de caso e a análise aqui compartilhados colaborar para o enriquecimento da compreensão acerca do processo de produção do desgaste mental das pessoas trabalhadoras de TI, através da vivência da analista de sistemas Maria Isabel (pseudônimo escolhido pela própria trabalhadora). Produzido no contexto de uma pesquisa inicial⁴ que visava analisar o modo como a organização do trabalho em TI medeia a vivência espaço-temporal das pessoas trabalhadoras desse setor, o caso é abordado a partir do campo da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho, orientado sobretudo pelas colaborações de Seligmann-Silva (2011). Como será detalhado adiante, a proposta é analisar a experiência de adoecimento de Maria Isabel a partir da multiterritorialidade que o determina, percorrendo as determinações desde o âmbito macro ao microssocial.

4 Moita (2020). Pesquisa de doutorado realizada com financiamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) através de bolsa de doutorado do Programa de Demanda Social (DS).

Após esta introdução, apresentamos as ferramentas metodológicas empregadas na pesquisa em que foi coletado o caso. Em seguida, descrevemos a história de vida laboral de Maria Isabel conforme nos foi narrada, transcrita, redigida pelos autores e submetida à avaliação da trabalhadora, para que fossem resguardados todos os aspectos éticos da comunicação científica em Psicologia, visando, sobretudo, à exclusão de detalhes que permitissem sua identificação e das pessoas envolvidas. Após o relato, analisamos a vivência da trabalhadora a partir dos três patamares de determinação do processo de produção do desgaste mental relacionado ao trabalho propostos por Seligmann-Silva (2011): (a) o local de trabalho, (b) a empresa e (c) o contexto regional/nacional. A título de considerações finais, reconhecemos a necessidade de pesquisas que ampliem a compreensão dos modos de produção de saúde/adoecimento de trabalhadores de TI, categoria profissional pouco investigada pelo campo da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho, e explicitamos a natureza heurística da espaço-temporalidade como lente para análise das formas de adoecimento provocadas pelo trabalho, tornando-se um recurso relevante para o campo da Saúde do Trabalhador como um todo.

Coleta do caso

Os instrumentos metodológicos adotados na pesquisa original buscavam uma descrição tanto objetiva quanto subjetiva dos regimes espaço-temporais⁵ vividos pelas participantes, por elas mesmas. O primeiro momento da participação era o da entrevista de história de vida laboral, em que a participante, a partir da questão “Como você se tornou trabalhadora de TI?”, apresentava sua narrativa sobre sua trajetória laboral. Após a entrevista, a participante respondia a um diário de alocação de atividades, uma ficha de trabalho do Microsoft Excel com oito planilhas (uma para cada dia) em que a participante indicava a atividade que estava realizando em intervalos de trinta minutos⁶. A última etapa da participação consistia na entrevista de discussão dos resultados do diário, mobilizada por um gráfico que sintetizava os dados preenchidos pela trabalhadora.

A junção dos dados colhidos com cada participante após as três etapas foi apresentada em Moita (2020) como estudo de caso, seguido de uma análise que buscava explicitar a mediação operada pelo trabalho na vivência particular de cada pessoa. Para discussão neste estudo, recortamos da tese uma história de vida laboral que apresenta de forma mais explícita o impacto do trabalho sobre a saúde da trabalhadora, trazendo o foco para a reverberação da configuração espaço-temporal sobre a saúde.

O caso de Maria Isabel tem uma peculiaridade relevante: ao contrário do que costuma acontecer quando realizamos pesquisas em Ciências Humanas – com pouco financiamento e pouca divulgação – de enfrentarmos dificuldades para garantir a participação de nossos sujeitos de pesquisa, foi Maria Isabel quem procurou o pesquisador, após saber do estudo por uma pessoa comum aos dois, e certificou-se de que a primeira entrevista fosse marcada para a data mais breve. Ao participar, a entrevistada fez questão de deixar claro que já havia superado o sofrimento que narrou, que estava bem melhor e desejava que sua vivência servisse de exemplo para que outras pessoas não viessem a adoecer da mesma forma. Esses sentimentos de responsabilidade e de solidariedade caracterizaram todo o envolvimento da trabalhadora nas diversas fases da pesquisa.

A seguir, dada a finalidade específica deste estudo e o espaço discreto disponível para a redação de um artigo acadêmico, compartilhamos o produto da entrevista de história de vida laboral de

5 Compreendemos por espaço-temporalidade não somente as características objetivas através das quais se organizam as dimensões de espaço e tempo em uma dada sociedade, mas, também, os aspectos subjetivos que registram sentidos e significados para cada indivíduo. Os regimes espaço-temporais se estruturam a partir da combinação e ordenação das diversas atividades sociais; no caso deste estudo, enfocamos especificamente a mediação realizada pelo trabalho para constituição da espaço-temporalidade.

6 O diário foi inspirado nos estudos de *budget time* (Andorka, 1987), voltados a uma compreensão da distribuição e organização do tempo, tendo por referentes o ciclo de atividades de vida.

Maria Isabel. O relato foi colhido no dia primeiro de maio de 2019. A entrevista teve duração de uma hora e quarenta e três minutos e foi realizada via Skype⁷. Após a transcrição do conteúdo integral da entrevista, elaboramos a narrativa a seguir privilegiando o próprio fluxo estabelecido pela participante. Em seguida, o texto foi lido pela trabalhadora, que indicou correções para que refletisse com maior fidelidade possível a sua história de vida laboral.

O caso de Maria Isabel

Maria Isabel é uma mulher branca de 35 anos, paulistana e residente na Zona Sul de São Paulo, onde divide um apartamento com o esposo. Graduada em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, trabalha como analista de negócios em uma multinacional de consultoria em TI.

História de vida laboral

Maria Isabel iniciou sua trajetória laboral como auxiliar de almoxarifado, aos 15 anos, em 1999. Com a informatização do setor em que trabalhava, aprendeu a usar planilhas do Excel para o controle de estoque. Após a conclusão do ensino médio, dado seu interesse por computadores, decidiu estudar Informática, apesar de não ter uma compreensão muito clara sobre a área. Iniciou o curso de Engenharia da Computação em uma faculdade privada no ano de 2001. Nos primeiros semestres do curso, estagiou em uma empresa, na área de infraestrutura, trabalhando com manutenção de computadores, limpeza de servidores e *backups*, experiências que não agregaram muito à sua carreira profissional.

Em maio de 2005, conseguiu um estágio em desenvolvimento na empresa X⁸, uma empresa nacional sediada em São Paulo que oferece soluções de TI para negócios, a qual tinha como principal cliente um banco brasileiro. Nesse estágio, aprendeu a desenvolver *softwares* utilizando *Visual Basic* e *Access*; aos poucos, situou-se na área. No estágio, encantou-se pela área de desenvolvimento de *softwares*; trabalhava com gosto e sentia-se alegre com o que fazia. Não se importava de sair tarde, pois dedicava-se de corpo e alma às atividades laborais, o que lhe rendeu reconhecimento por parte dos superiores e colegas. Durante o primeiro ano, sua função era realmente estagiária: os trabalhadores de nível sênior da empresa lhe traziam as tarefas detalhadas para que as desenvolvesse, e sua responsabilidade se restringia ao desenvolvimento; as cobranças eram poucas, considerando-se que estava em um momento de aprendizagem.

Transcorridos alguns meses do estágio, os funcionários de nível sênior foram deixando a empresa X e, apesar da importância do sistema que desenvolviam para o banco-cliente, foram contratados novos estagiários para repor a equipe. Em algum tempo, sua equipe seria formada apenas de estagiários, e as responsabilidades e cobranças sobre Maria Isabel foram aumentando; no entanto, por ser muito comprometida e gostar do que fazia, dava conta das demandas que surgiam.

Em 2008, na iminência de concluir o curso de Engenharia da Computação, Maria Isabel buscou seus superiores para expressar o desejo de ser contratada segundo a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A empresa X passava por um período de muitas contratações sob o modelo CLT *flex*⁹, e Maria Isabel vislumbrou a possibilidade de aderir a esse contrato. Depois de discussões

7 O diário de alocação de atividades e a entrevista de discussão dos resultados do diário de Maria Isabel, bem como a análise original do caso, podem ser consultados em Moita (2020, pp. 103-120).

8 Optamos por essa nomenclatura para evitar a identificação da empresa e garantir que ela seja diferenciada de outras empresas citadas no relato.

9 Forma de contrato em que o empregador declara apenas um percentual do salário acordado em carteira, sendo o restante pago "por fora", com o objetivo de diminuir o valor sobre o qual serão aplicadas as alíquotas dos tributos. O "por fora" é pago na forma de benefícios não tributáveis – ajudas de custo, reembolso, utilidades ou propriedade intelectual.

entre os superiores, foi decidido que ela seria contratada como pessoa jurídica. Logo, para continuar trabalhando, deveria abrir uma empresa limitada, trâmite para o qual a empresa disponibilizava seu contador para ajudá-la. Por gostar muito do que estava fazendo, concordou com a proposta.

Após três anos como estagiária e outros três como desenvolvedora, sob o contrato como pessoa jurídica na empresa X, Maria Isabel estava desgostosa com a equipe, pela falta de pessoas capacitadas para trabalhar no desenvolvimento, pelo excesso de trabalho e por não receber o devido pagamento de suas horas extras. Sua equipe era responsável pelo desenvolvimento de um sistema de comissionamento de previdência do banco-cliente, e a contratação de serviços entre as empresas se dava da seguinte forma: o banco apresentava uma requisição de projeto e solicitava uma macro-orçamentação; os analistas da empresa X apresentavam sua proposta técnica de execução com cronograma e valor; negociado o contrato, uma equipe era lotada no desenvolvimento do projeto.

Como as requisições do banco excediam a capacidade de execução da X, esta utilizava um sistema de pacotes para lidar com a demanda excedente. Os projetos passavam por todo o trâmite de contratação, contudo, ao final, eram destinados a um trabalhador somente, que deveria desenvolvê-lo fora de sua jornada de trabalho. A empresa definia um valor a ser recebido pelo desenvolvedor após a entrega.

Maria Isabel recebia muitos pacotes para desenvolver, e, como o banco-cliente solicitava prazos muito curtos – serviços que eram planejados com cronogramas de meses eram contratados para serem executados em semanas –, a desenvolvedora trabalhava em jornadas tanto intensas quanto extensas. Além disso, seu gerente à época costumava demorar a pagar, pagar apenas uma parcela ou simplesmente não pagar o valor combinado. Maria Isabel sentia-se “roubada” diante dessas práticas.

Em uma de suas visitas ao cliente em Osasco (município da Região Metropolitana de São Paulo), a desenvolvedora soube que um colega de trabalho, lotado na sede da empresa X em Alphaville (bairro nobre situado entre os municípios de Barueri e Santana do Parnaíba, também na Região Metropolitana de São Paulo), estava selecionando desenvolvedores para integrar sua equipe. A transferência seria proveitosa para Maria Isabel, que estava de mudança para Osasco, onde estava também o prédio do banco-cliente. Desde o início do estágio, trabalhava na sede do bairro Pinheiros, mais próximo do centro de São Paulo, e o acesso ao cliente era inconveniente.

Considerando seu descontentamento com o trabalho de então e a conveniência de trabalhar mais próximo de casa e do cliente, a desenvolvedora demonstrou seu interesse de passar à equipe de Alphaville, não sem antes condicionar a transferência à contratação como CLT *flex*. Julgava que já era hora de ter um vínculo mais estável com a empresa. O colega, que conhecia a fama de boa desenvolvedora de Maria Isabel, assentiu, e em 2011 se deu a transferência.

Os seis primeiros meses em Alphaville foram bastante agradáveis, a nova equipe era mais organizada do que a anterior e as promessas da gerência eram cumpridas – se pedissem que trabalhasse até tarde, suas horas extras eram devidamente retribuídas. Além disso, recebeu novas responsabilidades e aprendeu bastante sobre o sistema utilizado. Contudo, com o passar do tempo, as relações mudaram para algo que hoje Maria Isabel compreende como a normalidade da empresa X: trabalhar até tarde sem receber; atender ligações no celular pessoal após o fim da jornada, mesmo que às oito horas da noite; trabalhar nos finais de semana.

A nova situação causava incômodo, mas, confessa, aquilo era normalizado por todos os colegas, e apesar de incomodada, não reclamava. Também se considerava muito comprometida, assim, quando tinha de voltar ao trabalho no meio das férias ou virar noites para resolver problemas no sistema, o fazia sem reclamar. Sua nova equipe era responsável por um sistema ainda mais importante para o banco-cliente, dedicado à gestão e ao pagamento das comissões dos corretores de seguros do banco, o que exigia disponibilidade constante para resolução de eventuais problemas.

Com o passar do tempo, colegas mais experientes foram deixando a equipe, e Maria Isabel recebeu um projeto bastante importante dentro do sistema de comissionamento. Suas jornadas se

tornaram cada vez mais extensas e as pausas do trabalho, cada vez menores. Durante os anos de 2013 e 2014 trabalhou, além dos dias úteis, todos os finais de semana, comumente, até às dez da noite. Nos dias em que conseguia chegar cedo em casa, trabalhava ao telefone. O ritmo de trabalho repercutiu de modo negativo em sua vida pessoal; não conseguia se dedicar a relacionamentos amorosos, manter o contato com família ou sair com amigos, porque precisava trabalhar de segunda a segunda até muito tarde.

As repercussões negativas eram contrabalanceadas pelo retorno financeiro, que lhe permitiria quitar as prestações do carro, pagar o apartamento que havia comprado e ter dinheiro para as necessidades que surgissem. À época, considerava que os ganhos financeiros compensavam os danos causados pela intensa rotina de trabalho.

Em 2014, o volume de projetos solicitados estava muito além das capacidades de execução. Para sanar o problema, uma segunda equipe foi integrada à equipe de Maria Isabel. O gerente responsável por esta segunda equipe, menor em número de trabalhadores, passou a atuar como um subgerente dentro da nova conformação, realizando projetos pequenos para desafogar o restante do grupo. Contudo, após alguns meses, o gerente da equipe pediu demissão da empresa X, o que, Maria Isabel considera, pode ter gerado no subgerente a expectativa de substituí-lo. Ao invés disso, a empresa optou por colocar a equipe sob coordenação de um outro gerente, já responsável por sua própria equipe.

Nesse período, com a saída de outros colegas, Maria Isabel tornou-se a pessoa com mais conhecimento do sistema e por isso foi promovida a líder técnica. No dia a dia de trabalho, passou a acumular funções de líder, analista de sistemas, treinadora e, eventualmente, de gerente. Sobrecarregada, a agora líder técnica tinha dificuldades em executar as funções próprias de seu cargo, e o estresse decorrente dessa experiência fez com que ganhasse uma fama ruim na empresa. Os colegas desejavam sorte aos que tinham que trabalhar com ela. Não conseguia sorrir, comportar-se de maneira alegre no trabalho ou olhar no rosto dos colegas para explicar algo. Hoje considera que muito disso se deu por seu comprometimento com o trabalho; queria fazer as coisas tão corretamente quanto possível. Desejava ser reconhecida e que olhassem para seu trabalho e dissessem: “o sistema tá perfeitininho porque foi a Maria Isabel que fez”.

Sob a coordenação de um gerente responsável por duas equipes, a produção continuava, mesmo que cambaleando, mas quando a situação se tornou insustentável, o gerente solicitou que alguém fosse nomeado à gerência da equipe do sistema de comissionamento. O superior imediato, diretor, decidiu promover Maria Isabel à gerência da equipe, com promessas de que lhe ensinaria a atuar como gerente e que lhe daria liberdade para contratar e demitir como melhor julgasse, deixando a equipe do seu jeito.

Aceitou o desafio com muita garra e ímpeto de fazer a equipe fluir, mesmo que a promoção não trouxesse nenhum aumento salarial ou alteração na carteira profissional. Como gerente, acumulava funções de seu cargo, de líder técnica, de analista de sistemas, de treinadora e de desenvolvedora. Tornou-se uma gerente que fazia tudo, e uma gerente que não tinha vida.

Em pouco tempo, a garra e o ímpeto transformaram-se em desmotivação e frustração. A promoção de Maria Isabel à gerência, em sua interpretação, despertou inveja no subgerente – outra vez preterido pela empresa –, que não aceitava a subordinação a alguém como ela: mulher, mais jovem do que ele e em aprendizagem das funções de gerência. Quando o procurava para sanar eventuais dúvidas, ouvia: “Te vira, nêga, você não é gerente?”. Além disso, o subgerente passou a acumular os bônus referentes aos projetos enviados pelo banco, assinando os projetos antes que a gerente, sobrecarregada, tivesse tempo de analisá-los.

A situação causava muito incômodo; Maria Isabel percebia que estava dando o seu melhor, “dando a vida” pelo trabalho para que o subgerente roubasse o que era seu, os bônus de projetos, no caso. Em 2015, quando o banco-cliente comprou um outro banco, iniciou-se a migração

dos clientes do banco comprado para o sistema do banco-cliente, o que fez com que reuniões, atendimentos ao cliente e pedidos de projetos aumentassem. Quando sentiu que já não aguentava mais, surgiram as primeiras dores de estômago.

Procurou seu diretor para pedir que fosse demovida de seu cargo, contudo este decidiu pela contratação de um novo gerente, a quem ela passou a apresentar suas queixas. Dizia-lhe que não aguentava mais não ter vida, receber ligações em seu celular, não dispor de finais de semana e não dormir em paz (diversas vezes acordava no meio da madrugada preocupada com algum compromisso e mandava e-mails para si mesma para lembrar no dia seguinte e conseguir dormir). A direção não acatava ao seu pedido, mas, reconhecendo que a gerente estava sobrecarregada, buscava alternativas para desafogá-la, como a contratação de um ex-funcionário que Maria Isabel sabia ser um trabalhador relaxado e embromador. Como se sua opinião de nada valesse, a recontração foi realizada.

Era cada vez mais patente que era gerente apenas no papel. Segundo o organograma da empresa, Maria Isabel seria responsável por toda sua equipe, e dentro dela estaria a equipe do subgerente, mas, na prática, todos os funcionários da sua equipe ficavam na equipe do subgerente, fazendo com que ela fosse uma gerente sozinha. Era comum que suas ordens e solicitações aos funcionários fossem modificadas, negadas ou ultrapassadas pelo subgerente. Quando questionado do porquê de sua atitude, dizia: “Ah, resolve isso aí, vai. Meia horinha você faz isso daí”.

Concomitantemente à recontração do ex-funcionário, Maria Isabel começou a ter crises nervosas quase que diariamente. No início se questionava sobre sua vida, sobre o que estava fazendo com o seu tempo, depois passou a sentir muita raiva e chorar profusamente. Apertava, aos prantos, o volante do carro e pensava: “Eu vou morrer aqui”. Achava que ia morrer e que isso seria a melhor solução para o que estava passando: “Eu não vou sair desse inferno nunca”.

Não aguentava mais a situação, mas não via saída. A opção de procurar emprego lhe parecia inviável, já que estava há um bom tempo trabalhando com um sistema baseado em tecnologias muito antigas, com as quais outras empresas não trabalhavam mais, e abandonar o trabalho estava fora de cogitação – apesar de já ter quitado as parcelas do carro, ainda estava pagando o financiamento do apartamento. Além disso, preocupava-lhe não conseguir manter o padrão de vida que havia alcançado se passasse a receber um salário menor. Tudo fazia com que se sentisse obrigada a ficar na empresa X.

Procurou médicos para tratar as dores de estômago, mas não encontrava um diagnóstico, apenas receitas de paliativos. Foi também ao psicólogo, que não endereçou atenção à sua situação atual, mas questionava sobre sua infância, e ela abandonou a psicoterapia. Pesquisando na internet, pelo Google, chegou à conclusão de que o que sentia poderiam ser crises de pânico, para as quais ajudava a realizar atividades totalmente fora de sua rotina. Seguindo essa recomendação, matriculou-se num curso de maquiagem para “desestressar”, e como se alguma revolta começasse a surgir, comunicou taxativa aos superiores que sairia às 17h e não faria hora extra na terça-feira e na quinta-feira, dias em que tinha aulas de maquiagem.

No ano de 2016, procurou novamente o diretor para pedir que deixasse de ser gerente e retornasse ao cargo de analista de sistemas – nem líder técnica queria mais ser. Dessa vez afirmou, mesmo sem ter um diagnóstico, que estava com um problema gravíssimo de gastrite, que não podia passar nervoso, e suplicou bastante. Seu pedido foi acatado, retornou ao cargo de analista de sistemas; para substituí-la, o subgerente foi promovido a gerente de projetos.

O curso de maquiagem trouxe algum alívio das crises de pânico, mas a convivência diária com o subgerente, agora seu superior, continuava causando desgaste. Tinha de dar suporte para que ele conseguisse realizar seu trabalho, o que a incomodava bastante, por perceber que ele não tinha nem conhecimento técnico nem habilidade em gestão de pessoas, requisitos básicos para o cargo. As brigas entre os dois eram constantes. À época, chegou a conversar com uma *coach*, que lhe disse que o incômodo advinha do fato de ser uma líder nata.

Uma amiga sugeriu que buscasse uma terapeuta naturóloga, que utiliza técnicas como reiki, acupuntura e florais, e Maria Isabel buscou essa profissional, apresentando-lhe suas queixas: aquela Maria Isabel que começou o estágio amando o que fazia não existia mais; odiava seu trabalho; todos os dias de manhã, após tomar banho e se arrumar, sentia muita tristeza ao sair de casa para o trabalho, fazia o caminho muitas vezes chorando; e quando chegava ao estacionamento da empresa, se via o subgerente, aguardava no carro o tempo necessário para evitar encontrá-lo.

A migração dos clientes do banco comprado continuou durante o ano de 2016 e, Maria Isabel, mesmo como analista de sistemas, ficou à frente do projeto, propondo soluções para a migração. O banco-cliente requeria atenção contínua e irrestrita para esse projeto, e a empresa X traçou um cronograma de plantões para que sempre houvesse trabalhadores disponíveis para atender as demandas do banco. Maria Isabel dava plantão de uma da manhã a uma da tarde, estendia a jornada até às quatro da tarde; quando voltava para casa, não conseguia dormir, atendendo a chamadas para esclarecer processos ou resolver erros.

Não conseguia descansar ou relaxar; se tinha um final de semana livre, ficava trancada em casa de sexta a segunda-feira assistindo televisão, não tinha vontade de sair por causa do cansaço, nem ânimo para falar com ninguém. Relata que, muitas vezes, ficava diante da televisão e, quando se dava conta, já era meia-noite e não sabia bem o que estava fazendo.

No final de 2016, a migração estava praticamente finalizada e o banco-cliente contratou uma outra empresa para renovar suas tecnologias, o que levou à redução do número de projetos em sua equipe. Diante disso, conseguiu marcar suas primeiras férias de 30 dias para março de 2017. Havia combinado uma viagem com o atual esposo, com quem tinha passado a se relacionar também no final de 2016. Nunca havia tirado férias de 30 dias – chegava a assinar férias de 20 dias, mas ou era chamada a voltar para o trabalho antes do fim, ou as férias eram fragmentadas em períodos pequenos, ou não saía de férias. Lembra que teve que voltar do litoral paulista numa comemoração do Dia dos Pais com a família – precisou deixar a festa antes mesmo do almoço.

Por causa desse tipo de experiência, adquiriu o hábito de passar férias no “meio do mato”, onde não há sinal de telefone ou internet móvel. Além disso, passava todos os dias das férias em viagem, nem um dia sequer na cidade de São Paulo, aproveitando sua casa ou a família, com medo de que a empresa conseguisse contatá-la e a chamasse de volta. Desenvolveu uma aversão ao celular; bastava ouvi-lo tocar para se arrepiar inteira, até hoje não usa o toque de chamada do seu aparelho, apenas o modo vibração. Desativou também os sinais no WhatsApp que indicam que a mensagem foi visualizada e a função que notifica a última vez em que o usuário visualizou o aplicativo, porque lhe questionavam: “Você acabou de entrar no celular e não respondeu à mensagem?”.

Nas férias de março de 2017, viajou com o companheiro para os Lençóis Maranhenses. Na primeira semana, confessa, não conseguiu se desligar completamente do trabalho, perguntava-se se iam contatá-la, se estavam conseguindo resolver os problemas e, várias vezes, olhou seu e-mail para saber o que estava acontecendo na empresa. Só passou a aproveitar a partir da segunda semana, quando conseguiu realmente apreciar a viagem. Contudo, na última semana, como se aproximava o dia do retorno ao trabalho, começou a sentir os maiores problemas de saúde que já teve. A princípio foram diarreias agudas, que atribuiu a algum alimento ou bebida que poderia ter causado uma infecção. Pensava que, retornando a São Paulo, resolveria o problema tomando algum vermífugo, e junto da ideia de retorno a São Paulo vinha a apreensão: “Semana que vem já tenho que estar na empresa”.

Retornou das férias, tomou vermífugo e repositor da flora intestinal, mas a diarreia persistia. Cerca de vinte dias depois, em visita ao cliente, sentiu fortes dores abdominais que, apesar de nunca ter tido filhos, imagina serem como as contrações do parto. Voltou para casa e, na manhã seguinte, consultou uma médica que lhe disse ser uma infecção e ministrou remédio para dores. Sentiu-se

melhor, porém, dois dias depois, acordou com manchas vermelhas por todo o corpo, dores nas articulações e o abdômen inchado e duro; além disso, a diarreia não havia passado. Após uma série de consultas e exames, chegou ao diagnóstico de que havia desenvolvido intolerância alimentar ao glúten e, provavelmente, a outro alimento que ainda devia ser descoberto.

Conforme transcorria o ano de 2017, foi tratando da saúde, mas o desgaste no trabalho não diminuía, e Maria Isabel passou por dois eventos que foram decisivos para buscar uma saída daquela situação. O primeiro deles foi uma ligação que recebeu da mãe, na saída do trabalho, enquanto entrava no carro. Diante da pergunta da mãe: “Tudo bem com você?”, ela desmoronou, disse que não aguentava mais o trabalho, que não queria ter carro, apartamento ou independência, não queria mais levar a vida que levava para poder ter essas coisas. Queria ter uma vida mais simples, morar onde fosse, andar de ônibus ou metrô, o que fosse, mas não queria mais a vida que levava. A mãe lhe disse que largasse tudo aquilo e voltasse a morar com ela, mas Maria Isabel sentia que, se voltasse para a casa da mãe, estaria, de certo modo, regredindo, e o orgulho a impedia de fazê-lo. Assim, continuava presa ao trabalho.

O segundo evento foi também após uma pergunta “tudo bem com você?”, dessa vez do companheiro, após um dia estressante de trabalho. Desmoronou novamente e desabafou: queria paz, queria dormir tranquilamente, sem ninguém ligando e, se pudesse, venderia o apartamento e o carro. A resposta do companheiro abriu uma possibilidade de mudança. Sugeriu que Maria Isabel largasse o emprego, vendesse o carro e o apartamento, ou alugasse o último, e fosse morar com ele. Quando sentiu segurança de que o companheiro estava certo de sua proposta, não pensou duas vezes, vendeu o carro, os móveis do apartamento, que dispôs para locação, e o principal, pediu demissão do trabalho.

Cumpriu um mês de aviso prévio – mais por causa de seu comprometimento do que porque por exigência dos superiores – e em julho de 2017, após 12 anos, deixou a empresa. Sente muita mágoa de tudo porque, apesar dos transtornos, gostava de trabalhar na X, e fica triste em ter largado o emprego. Atribui a responsabilidade tanto a pessoas como situações, que estragaram sua alegria em trabalhar ali, por isso perdeu uma boa condição financeira, uma oportunidade de gerência e, possivelmente, uma oportunidade no banco-cliente. Ressente-se de pessoas do passado, mas reconhece, após meditações e tratamentos terapêuticos, que não soube lidar com muitas coisas. Se tivesse pensado e agido de maneira diferente diante de algumas situações, muitas coisas poderiam ter sido amenizadas e menos sofridas.

Passou oito meses sem trabalhar, cuidando da saúde e, nesse período, teve de se desapegar da vida a que estava acostumada, da procura constante, da importância que tinha dentro da empresa e do estresse gerado pelo trabalho. Chegava a se questionar se havia feito a coisa certa em deixar o emprego. Precisou abdicar de sua independência financeira e pessoal.

Em fevereiro de 2018, retornou à área como desenvolvedora de uma empresa que produz *softwares* para gráficas em São Paulo. Pediu demissão após um mês e meio por não gostar do ambiente excessivamente rígido da empresa. Era preciso ser um robô para trabalhar ali, e considerou que, depois de tudo que havia vivido na empresa X, não haveria sentido em vincular-se a uma empresa de que não gostava. Passou a procurar novas vagas, mas o problema que a havia impedido de sair da X anteriormente persistia, estava desatualizada em relação ao mercado.

Considerando a diversidade de cargos dentro da área de TI e as experiências que teve durante sua carreira, transformou seu currículo, deixando de focar nas habilidades de desenvolvimento e priorizando as funções de analista de negócios. Funções como contato com o cliente, elaboração de demanda e proposição de soluções, as quais exerceu durante muito tempo com o banco-cliente. Após a revisão do currículo, foi rapidamente contratada pela empresa em que trabalha, desde julho de 2018, como analista de negócios, uma multinacional que oferece consultoria em tecnologia, também em São Paulo.

A experiência de trabalho na nova empresa é bem diversa daquela vivida na empresa X. Seu contrato segue integralmente o disposto na CLT. O respeito aos horários e o cuidado com a comunicação com os trabalhadores fora do expediente causaram-lhe, a princípio, certo estranhamento. Se é solicitada que trabalhe até mais tarde ou durante os finais de semana e afirma não ter disponibilidade, não há problema. Há flexibilidade de horário para resolver problemas pessoais, como consultas médicas, por exemplo, e se precisa visitar o cliente, a empresa dispõe de um aplicativo pelo qual é possível solicitar um táxi por ela custeado. A nova empresa é um pouco mais organizada e mais humana.

Mesmo assim, Maria Isabel carrega traumas de sua experiência anterior, um deles é o de engravidar. Na empresa X costumava ouvir: “Engravidou, manda embora. Mulher quando engravida não presta para a gente”. Além disso, se tivesse engravidado naquela situação, teria que sair de licença recebendo não o salário integral, mas apenas a pequena parcela que era registrada na carteira, já que seu contrato era CLT *flex*. Ao retornar da licença, a demissão era praticamente certa. Em 2018, quando teve uma gravidez que não veio a termo, viveu dias aterrorizantes, pensando que seria demitida sem sequer completar um ano de empresa.

Quando reflete sobre o que estará vivendo dentro de um ano, reconhece que não tem mais as aspirações de antes, de almejar salário e cargo melhores, só deseja paz e boa qualidade de vida. Reconhece que teve sorte de trabalhar numa empresa legal, com uma equipe legal, e pretende continuar na área, mas se o estresse retornar à sua vida, prefere não continuar. Apesar disso, deseja ser uma peça-chave em sua equipe e ter domínio sobre o sistema com que trabalha, o que pode vir a conquistar com o tempo de empresa.

Não gosta de pensar no futuro, em prazos muito longos, mas dentro de dez anos, se permanecer na área, espera estar bem financeiramente e bem posicionada na empresa, não ocupando um cargo de gerência, por exemplo, mas tendo uma posição importante para si e para a empresa. Além disso, espera recuperar sua condição salarial, que foi diminuída com a saída da empresa X.

Dentro de trinta anos, deseja estar aposentada e viajando pelo mundo, como uma daquelas velhinhas que saem em excursão e ligam para os filhos: “Oh, filhinho, eu estou aqui na praia”, e deseja ver os filhos comentando: “Olha só onde minha mãe e meu pai estão”.

Processo de produção do desgaste mental de Maria Isabel

A explicitação dos elementos concretos que determinam o adoecimento da trabalhadora envolve o exame de múltiplos contextos que interatuam na vivência cotidiana, esses “territórios”, experimentados no cotidiano como uma realidade indivisa e complexa, são delimitados por Seligmann-Silva (2011) como patamares de determinação do processo de produção do desgaste mental relacionado ao trabalho. Em sua reflexão sobre os desafios da multiterritorialidade¹⁰, Seligmann-Silva (2011, p. 116) apresenta quatro patamares de determinação do desgaste mental: internacional; contextos nacionais e condições gerais de vida; empresas; e espaço microsocial do local de trabalho. Em seguida, em quadro sintético (Seligmann-Silva, 2011, pp. 119-120), propõe os passos de pesquisa em Saúde Mental Relacionada ao Trabalho a partir dos três patamares adotados neste estudo: (a) no local de trabalho, (b) na empresa e (c) no contexto regional/nacional.

10 Seligmann-Silva (2011) utiliza “território” e “patamar” quase como sinônimos ao referir-se aos níveis de análise do processo de determinação do desgaste humano; contudo, é possível constatar que, enquanto “patamar” é utilizado para referir um espaço analítico, uma abstração, “território” exprime um espaço concreto, de ações que atravessam as vivências das pessoas, como em: “Num terceiro patamar, temos as empresas, configurando um território que, embora articulado às determinações do contexto, tem a responsabilidade de definir parâmetros éticos para as relações de trabalho, as políticas voltadas à gestão de pessoas (RH) e processos decisórios voltados às opções de inovação e introdução de mudanças organizacionais e novas tecnologias” (p. 117). A “multiterritorialidade” corresponde à interatuação desses diversos territórios no processo de desgaste humano

A opção pelo arranjo sintético se dá pela finalidade de nossa reflexão, de explicitar as determinações perceptíveis no caso de Maria Isabel, e pela própria economia da proposição da autora, que, no quadro, sugere os aspectos a investigar em cada um dos patamares.

No primeiro patamar, Seligmann-Silva (2011) agrega aspectos concernentes ao ambiente de trabalho, à organização do trabalho e ergonômicos, às relações interpessoais e aos sistemas sociais (o modo de funcionamento do coletivo de trabalho). No segundo, a posição no mercado e situação da empresa (retração, expansão, êxito ou declínio), as características da cultura organizacional, as políticas de pessoal, incluídas neste aspecto as políticas e práticas em relação à saúde e de introdução de novas tecnologias. Por fim, no terceiro patamar, estão as políticas econômicas e as políticas sociais, com foco especial nas políticas de saúde, educação, previdência social e de trabalho e emprego, considerando-se, evidentemente, a natureza dependente do capitalismo latino-americano frente aos países do capitalismo central. Para fins de maior clareza desta análise, discorreremos sobre tais patamares no sentido inverso da sistematização da autora, ou seja, do macro para o micros social, do item (c) para o item (a).

Quanto ao contexto regional/nacional, dois elementos presentes na realidade da trabalhadora merecem atenção: a fusão dos bancos após a compra de um outro banco pelo banco-cliente; e a intensificação do processo de precarização laboral, especialmente das relações de trabalho, para o qual o setor de TI trouxe colaborações inovadoras como a CLT *flex*.

O primeiro aspecto é reflexo de uma tendência de concentração bancária que se fortalece em nosso país a partir da década de 1990¹¹, resultando, em 2022, na propriedade de 76,6% dos ativos totais do segmento bancário nacional pelos cinco maiores bancos do Brasil – Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú e Santander (Verdêlio, 2022). Após a compra, e conseqüente fusão do banco adquirido com o banco-cliente, o processo de migração dos correntistas entre os sistemas de ambas as instituições financeiras foi a principal atividade demandada da empresa X, que, lembramos, tinha o banco como principal cliente. As violências e o adoecimento decorrentes do processo de reestruturação produtiva no setor bancário são objeto de muitos estudos no campo da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho (Paparelli et al., 2019; Santos et al., 2010; Segnini, 1999; Sznelwar, 2011). Paparelli et al. (2019), que conduziram grupos com bancários, afirmam que os trabalhadores elaboraram, como uma síntese da vivência laboral que os levou ao adoecimento, a metáfora da arapuca.

Ao avançar na elaboração sobre o tema, emergiu nas reuniões uma metáfora que expressa uma síntese elaborada sobre esse processo de sedução e envolvimento subjetivo, entendendo-o como armadilha, arapuca, ratoeira feita para seduzir o rato com o queijo, mas que depois o prende em uma situação de que não consegue mais sair. O queijo, no caso, refere-se às táticas de sedução utilizadas para conseguir o envolvimento dos trabalhadores nos objetivos do banco; a prisão seria referente à situação de estar sistematicamente desrespeitando e ultrapassando seus próprios limites subjetivos para realizar o trabalho, de forma a sofrer um forte desgaste, que se evidencia em enfermidades de ordem física e psicológica (Paparelli et al., 2019, p. 5).

Consideramos que, quase que por extensão, as trabalhadoras de TI, como Maria Isabel, experimentam as conseqüências desse processo de reestruturação bancária ao serem responsabilizadas pelo funcionamento quase imediato, constante e sem erros do sistema de correntistas do novo banco. A ultrapassagem do limite subjetivo (Sato, 1993) também ocorre no caso da nossa trabalhadora; contudo, Maria Isabel atribui sua “prisão” aos custos de vida que assumiu com o salário que passou a ganhar, não a estratégias de sedução gerencial que poderiam ou não estar presentes na empresa X.

11 Dentre as principais causas do processo de concentração bancária no Brasil estão a desregulamentação financeira, o plano real e a estabilização monetária, a crise sistêmica bancária da década de 1990, as privatizações dos bancos estatais e o surgimento de novas tecnologias e produtos no setor (Pagliari, 2003).

Outro fator central para a compreensão do processo de desgaste no patamar nacional/regional diz respeito à flexibilização/precarização das formas de contratação no setor de TI. Observamos uma diversidade de estratégias de contratação que indicam a intenção de burla da legislação trabalhista (especificamente no que se refere à provisão de garantias e direitos vinculados à Consolidação das Leis do Trabalho – CLT): contratação de pessoa jurídica (PJ); contratação via (falsas) cooperativas; pseudossócios; estagiários; sem contrato; e CLT *flex* (Moita, 2020). O último requer maior atenção por ser o tipo de contrato que primeiro a trabalhadora lutou para conquistar e, em seguida, ao qual esteve submetida. CLT *flex* refere-se ao contrato em que o empregador declara em carteira apenas um percentual do salário acordado, sendo o restante pago “por fora”, com o objetivo de diminuir o valor sobre o qual serão aplicadas as alíquotas dos tributos. O “por fora” é pago na forma de benefícios não tributáveis – ajudas de custo, reembolso, utilidades ou propriedade intelectual (Castro, 2013). Estratégias como essa são utilizadas sob o argumento de que o contrato CLT onera sobremaneira os empregadores e têm como finalidade aumentar a capacidade de concorrência das empresas, uma vez que grande parte dos custos de empresas de TI se relaciona com a contratação e remuneração de trabalhadores. O pagamento “por fora” da CLT *flex* tem uma repercussão psicossocial de controle subliminar sobre os trabalhadores: caso tirem férias ou sejam demitidos, o valor sobre o qual incidem as garantias relacionadas é apenas uma fração de sua renda mensal, o que exige uma programação financeira que nem todos alcançam, e acaba fazendo com que o gozo das férias seja sempre breve e o receio/medo de demissão, constante.

No patamar da empresa, a X é uma empresa privada voltada ao desenvolvimento de ferramentas de TI para bancos. O fato de possuir um único banco como principal cliente determina uma espécie de dependência em relação a essa instituição. Dada a relação simbiótica entre a X e o banco, as ferramentas tecnológicas são definidas pelo sistema do cliente, o que resulta em trabalhadores que permanecem trabalhando com a mesma linguagem de programação por anos e acabam se desatualizando quanto a linguagens, ferramentas e estratégias de desenvolvimento que surgem no mercado de TI. O risco de desatualização é algo que preocupa as pessoas da área e, certamente, tem um peso sobre a decisão de permanecer em um dado lugar ou de se “aventurar” no mercado em busca de novos empregos. Após a saída da empresa X, Maria Isabel teve dificuldades para encontrar emprego, mesmo estando em São Paulo, cidade que concentra o maior número de empresas e trabalhadores de TI no país – 44,35% das pessoas empregadas no setor estão no estado de São Paulo, já o estado do Rio de Janeiro, em segundo lugar dentre as unidades da federação, tem 9,05% dos empregos em TI (Softex, 2019).

Há elementos da cultura organizacional referidos pela trabalhadora que demonstram a naturalização do descumprimento da legislação trabalhista, seja quanto às burlas contratuais ou quanto à intensificação do trabalho. Além disso, o relato evidencia a ausência de políticas e práticas em relação à saúde do trabalhador, o que contribuiu para que Maria Isabel vivenciasse o assédio e o adoecimento quase que inteiramente isolada. Quando busca alguma estratégia para diminuir o volume de trabalho e as responsabilidades, a trabalhadora apresenta a gastrite como motivo para retornar a seu cargo inicial de analista de sistemas. Teve que suplicar recorrendo a um adoecimento fisiológico porque, tudo indica, argumentar que estava enfrentando um sofrimento/adoecimento mental não seria motivo suficiente para pleitear uma transformação do seu trabalho. A naturalização da sobrecarga de trabalho é ladeada pela banalização do sofrimento/adoecimento mental das pessoas que trabalham com TI, o que transparece em muitas entrevistas com trabalhadores que afirmam que não é qualquer pessoa que aguenta trabalhar na área, que consegue lidar com a pressão imposta pelas empresas de TI e seus contratos.

No local de trabalho, sobressaem na narrativa da trabalhadora aspectos da organização do trabalho e aspectos ergonômicos como: o dimensionamento das jornadas, com ausência de pausas que permitam a recomposição da força de trabalho, chegando ao extremo de trabalhar ininterruptamente

durante dois anos, e segundo um ritmo que prejudica o sono da trabalhadora, que relata acordar para mandar e-mails para si mesma, com receio de esquecer alguma das inúmeras tarefas que acumula; a intensificação do ritmo de trabalho parece acontecer por meio da estratégia de atribuição de pacotes de desenvolvimento, que deveriam ser elaborados fora do horário de trabalho contratado; quanto à relação controle sobre o trabalhador/autonomia do trabalhador, a narrativa de Maria Isabel evidencia a redução de controle e de autonomia sobre o trabalho, o que se mostra na ausência de recursos que ela e seu grupo dispõem para minimizar metas e planejar o ritmo da produção segundo os limites biopsíquicos ou para ampliação da equipe de desenvolvimento frente à demanda requerida pelo cliente. O grupo de que faz parte não parece se organizar sequer como um coletivo de defesa, que “favorece a manutenção da situação – com todos os riscos ambientais e organizacionais” (Seligmann-Silva, 2011, p. 389), contudo não há dados suficientes para afirmar categoricamente.

O relato da trabalhadora demonstra um processo de crescente isolamento, efeito da violência relacionada ao trabalho perpetrada pelo subgerente que a assedia moralmente. A fala do subgerente a Maria Isabel, “Te vira, nêga, você não é gerente?”, exemplifica a natureza desigual das relações de gênero no trabalho e o modo como a condição feminina, em uma sociedade de classes e fundamentada na hegemonia do poder patriarcal (Saffioti, 2013), é subalternizada e objeto de violências que têm como alvo a condição de gênero. Seligmann-Silva (2011) descreve o isolamento social provocado pelo assédio em etapas que vão do retraimento à progressiva separação entre o assediado e os demais trabalhadores e à irritabilidade crescente, o que está caracterizado na vivência de Maria Isabel, quando se torna líder técnica, na fama negativa que conquista na empresa: os colegas desejavam sorte a quem teria que trabalhar com ela, que não conseguia comportar-se de maneira alegre ou olhar no rosto das pessoas.

O isolamento social que começa no local de trabalho repercute sobre outras dimensões da vida. Ainda segundo Seligmann-Silva (2011):

a progressiva separação que se instala entre o assediado e os demais culmina, não raro, em profundo isolamento. Isolamento que se inicia no trabalho, mas pode se transferir à vida familiar e limitar gravemente todas as esferas da participação social do/a trabalhador/a (Seligmann-Silva, 2011, p. 507).

Na narrativa, a trabalhadora afirma que se tornou uma gerente que fazia tudo, e uma gerente que não tinha vida. Quando dispunha de tempo livre, se trancava em casa e assistia televisão, muito cansada para realizar qualquer atividade fora e sem ânimo para buscar contato com outras pessoas, inclusive familiares e amigos. O que nos leva a constatar que o isolamento se dá por meio de uma contaminação do tempo livre pelo tempo de trabalho, não somente de forma cronológica, como um tempo dedicado a atividades de trabalho, mas como um tempo que invade o outro, causando uma limitação que o trabalho impõe à liberdade ampliada de ser da pessoa trabalhadora, uma forma de controle subjetivo.

Considerações finais

O caso de Maria Isabel exemplifica a relação entre o trabalho e o processo de saúde/adoecimento mental. A história de vida laboral da trabalhadora não apresenta nenhum outro momento de adoecimento mental, elemento relevante para se considerar que seu adoecimento tem origem na atividade na empresa X. A delimitação dos patamares de determinação do processo de produção do desgaste mental relacionado ao trabalho é uma ferramenta de grande valia na explicitação da mediação operada pelo trabalho em seus diversos âmbitos, o que se mostra essencial na investigação dos modos de adoecer e de produzir saúde após o adoecimento. É nesse sentido que

ressaltamos a necessidade de pesquisas acerca das condições de trabalho e vida de trabalhadores de TI, categoria ainda pouco investigada, seja no campo mais amplo da Saúde do Trabalhador, seja no âmbito da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho. Ampliar a compreensão dos desafios enfrentados por essas pessoas em seu cotidiano é caminho tanto para a orientação de uma luta por saúde diante de demandas que fragilizam a capacidade de vivenciar um trabalho decente e de equilibrar as demais dimensões da vida diante da intensificação do trabalho, quanto para o fortalecimento das Ciências do Trabalho como um todo, mantendo sua relevância social ao aceitar o desafio de apoiar a luta desses trabalhadores com análises e recursos de transformação do trabalho.

Dada a relevância que as tecnologias de informação têm e seguem alcançando como forma de expansão da acumulação capitalista no presente, observamos que, com sua inserção no mercado de trabalho, as formas de contratação, as condições e a organização do trabalho na produção de *software* passam a figurar como modelo de funcionamento do mercado como todo, ou seja, um referente nefasto para a articulação do mundo do trabalho. Pesquisadores e profissionais da área de TI podem constatar através da vivência e de inúmeros relatos semelhantes ao de Maria Isabel o caráter patogênico – costumeiramente naturalizado – das relações de trabalho no setor.

Retomando os objetivos da pesquisa que deu origem ao caso discutido, evidencia-se a natureza heurística da investigação acerca da espaço-temporalidade como lente de análise das formas de adoecimento geradas pelo trabalho. Mesmo que tal investigação não vise à nosologia desses adoecimentos, a espaço-temporalidade, porém, torna-se um elemento potente para compreender que o controle imposto pelas formas de vivenciar o tempo e o espaço, decorrentes da organização do trabalho na contemporaneidade, reverbera sobre o devir-trabalhador (tomado como movimento), devendo, portanto, constituir um tema de interesse no campo da Saúde do Trabalhador.

Referências

- Andorka, R. (1987). Time budgets and their uses. *Annual Review of Sociology*, 13(1), 149-164. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.13.080187.001053>
- Castro, B. G. (2013). *Afogados em contratos: o impacto da flexibilização do trabalho nas trajetórias dos profissionais de TI* [Tese de doutorado. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Unicamp]. Repositório da produção científica e intelectual da Unicamp. http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/280163/1/Castro_Barbara_D.pdf
- Highsmith, J., & Cockburn, A. (2001). Agile software development: the business of innovation. *Computer*, 34(9), 120-127. <https://doi.org/10.1109/2.947100>
- Lima, J. C., & Pires, A. S. (2017). Youth and the new culture of work: considerations drawn from digital work. *Sociologia & Antropologia*, 7(3), 773-797. <https://doi.org/10.1590/2238-38752017v735>
- Moita, D. S. (2020). *Trabalho digital e organização ágil: a vivência espaço-temporal de trabalhadores em tecnologias de informação* [Tese de doutorado em Psicologia]. Repositório institucional da UFC. <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/53157>
- Pagliari, M. (2003). *A concentração bancária no Brasil a partir da década de 90* [Trabalho de conclusão de curso]. Repositório Institucional da UFSC. <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/108452>
- Paiva, V., Calheiros, V., & Potengy, G. (2003). Trabalho e estratégias formativas: um exemplo empírico. *Cadernos de Pesquisa*, 120, 111-128. <https://doi.org/10.1590/s0100-15742003000300006>
- Paparelli, R., Almeida, T. B. de, Silva, D. L. D., & Morgado, L. P. (2019). Adoecimento bancário: construção de estratégias individuais e coletivas para o enfrentamento do desgaste mental relacionado ao trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 44, e21. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000015618>
- Potengy, G. F. (2007). Espaço e tempo no trabalho para as redes de comunicação e informação. *Estudos De Sociologia*, 11(21), 29-47.

- Rocha, L. E. (1996). Estresse ocupacional em profissionais de processamento de dados: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas [Tese de doutorado em medicina]. Biblioteca digital da USP <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-06042010-122152/pt-br.php>
- Saffioti, H. (2013). *A mulher na sociedade de classes: mito e realidade* (3a ed.). Expressão Popular.
- Santos, M. A. E., Siqueira, M. V. S., & Mendes, A. M. (2010). Tentativas de suicídio de bancários no contexto das reestruturações produtivas. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(5), 925-938. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552010000500010>
- Sato, L. (1993). A representação social do trabalho penoso. *O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social*, 2, 188-211.
- Segnini, L. R. P. (1999). Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. *Educação & Sociedade*, 20(67), 183-209. <https://doi.org/10.1590/s0101-73301999000200007>
- Seligmann-Silva, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*. Cortez.
- Sznelwar, L. (2011). *Saúde dos bancários*. Gráfica Atitude. http://feteccn.com.br/media/media_noticias_arquivos/927_livro_saude_dos_bancarios.pdf
- Soares, A. (1989). *A organização do trabalho informático* [Dissertação de mestrado em administração]. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Softex. (2019). *Overview do setor de tecnologia das informação brasileiro nos últimos dez anos*. <https://softex.br/download/overview-do-setor-de-tecnologia-da-informacao-brasileiro-nos-ultimos-dez-anos/>
- Verdêlio, A. (2022). Concentração bancária cai para 76,6% em 2021. *Agência Brasil*. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-10/concentracao-bancaria-cai-para-766-em-2021>

Endereço para correspondência

dimitremoita@gmail.com

brazaquino@ufc.br

Recebido em: 27/03/2023

Revisado em: 24/06/2024

Aprovado em: 24/06/2024

