

A RELACÃO HOMEM-COMPUTADOR: UM ESTUDO SOBRE O SOFRIMENTO PSÍQUICO ENTRE ANALISTAS DE SISTEMAS

Sonia Regina Vargas Mansano¹
Samira Lomas Malacrida²

RESUMO: Este trabalho discute algumas dimensões do sofrimento psíquico vivido por uma categoria profissional que atua cotidianamente com computadores: os analistas de sistemas. A pesquisa buscou identificar as formas encontradas por estes profissionais para lidar com tal sofrimento. Primeiramente, buscou-se traçar um breve histórico da informática até o surgimento dos profissionais analistas de sistemas. Em seguida, buscou-se apresentar as grandes tendências da economia e as inovações tecnológicas na sociedade capitalista. Por fim, foi realizado um estudo sobre o sofrimento psíquico de forma geral e, em específico, o sofrimento dos analistas de sistemas. Os resultados mostraram que a carga psíquica acumulada por estes trabalhadores aparece diante da complexidade das tarefas a serem realizadas e das diferentes solicitações de resolução de problemas que exigem processos cognitivos complexos. Desse modo, acredita-se ter avançado no entendimento dos processos de adoecimento e prazer no contexto do trabalho dos analistas de sistemas.

PALAVRAS-CHAVE: Sofrimento psíquico. Informática. Analistas de sistemas.

A man-computer interface: a study about the psychological distress among system analysts

ABSTRACT: This paper discusses some dimensions of psychological distress experienced by a professional category that works daily with computers: the system analysts. The survey aimed to identify the shapes found by these professionals to deal with such suffering. First, we attempted to provide a brief history of computing to the rise of professional system analysts. Next, we attempted to outline the broad economic trends and the technological innovations in capitalist society. And finally, a study was conducted on psychological distress in general and, specifically, the suffering of system analysts. The results showed that the psychic load accumulated by these workers appears on the complexity of the tasks to be performed and the different demands of solving problems that require complex cognitive processes. Thus, it is believed to have advanced in the understanding of disease processes and pleasure in the work context of system analysts.

KEYWORDS: Psychic suffering. Computers. System analysts.

Uma sociedade de informação

A rápida mudança tecnológica da microeletrônica e da informática expandiu seus efeitos para todo o planeta, caracterizando a sociedade em que vivemos hoje como sendo a da informação. Essa

¹ Doutora em Psicologia Clínica pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e docente do Departamento de Psicologia Social e Institucional da Universidade Estadual de Londrina (mansano@uel.br).

² Especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela Universidade Estadual de Londrina (samalacrida@hotmail.com).

aceleração transcorreu durante toda a segunda metade do século XX e início do XXI século. Embora muitos elementos tenham contribuído para essas mudanças, foi a comunicação que, interligada ao microcomputador e à internet, mais contribuiu para a consolidação desta sociedade informatizada.

Segundo Virílio (1999), o avanço da ciência e da técnica culminou na atual revolução da microeletrônica, transformando radicalmente, no espaço de duas décadas, o modo de vida no planeta. As mudanças continuam em um ritmo cada vez mais frenético e muito acima da nossa capacidade para absorver subjetivamente seus efeitos e suas possibilidades conexão.

O computador, como uma ferramenta que expande a capacidade de memorização e de processamento de informações pelo homem, poderia contribuir para uma maior comodidade e satisfação no trabalho. Porém, a forma como as tecnologias vêm sendo introduzidas no contexto organizacional, traduz mais os interesses econômicos do que preocupações com a qualidade de vida dos trabalhadores, evidenciando as contradições de nossa sociedade capitalista (LIMA, 1998).

Nas análises das relações entre trabalho e saúde, é perceptível que quanto mais se procura compreender o universo complexo do trabalho, mais ganham destaque as questões relacionadas à saúde mental. No caso dos profissionais de informática, especificamente os analistas de sistemas, é amplamente compartilhada a opinião de que se trata de um trabalho estressante, que pode gerar distúrbios psíquicos devido ao amplo tempo de exposição à máquina e ao pouco contato social. Por outro lado, este tipo de trabalho atrai o homem pelo desejo de decifrar enigmas, ou seja, solucionar problemas, descobrir possibilidades e dedicar-se à investigação de algo desafiador que lhe é proposto.

O ponto de partida para o estudo do sofrimento no contexto laboral deu-se com a psicodinâmica do trabalho, que enfatiza a importância das atividades profissionais na vida dos indivíduos, analisando os diferentes aspectos que podem favorecer a saúde ou a doença. Ao analisar a inter-relação entre saúde mental e trabalho, Dejours (1994) acentua o papel da organização das atividades laborais no que tange aos efeitos negativos ou positivos que elas possam exercer sobre o funcionamento psíquico e à vida mental do trabalhador.

Delimitação do campo problemático e caminho de investigação percorrido

Tomando em consideração esta sociedade marcada pela circulação cada vez mais rápida de informações, o presente artigo busca discutir algumas dimensões do sofrimento psíquico vivido por uma categoria profissional específica que atua cotidianamente com computadores: os analistas de sistemas. Esta pesquisa buscou identificar as estratégias encontradas por estes profissionais para enfrentar e elaborar tal sofrimento. Para isso, foi percorrido o seguinte caminho investigativo.

Na primeira fase da pesquisa teórica, buscou-se traçar um breve histórico sobre a informática e a invenção dos computadores, passando pela organização das redes como um sistema de comunicação que permite aos seus usuários acessar recursos presentes em outros computadores, bem como sobre a importância da internet e do surgimento dos profissionais ligados a esta área de conhecimento, em especial, os analistas de sistemas.

A informática visa facilitar a vida das pessoas, tornando-a mais prática e rápida, tanto no campo pessoal como no trabalho. Em algumas situações, a impressão que se tem é que, num tempo muito breve, grande parte do mundo funcionará conectada a um teclado. Assim, é fundamental nos darmos conta de que, por trás desse universo informatizado, existem pessoas trabalhando – os analistas de sistemas –, que serão o foco deste estudo. Nesse momento, coube questionar: como aconteceram as invenções tecnológicas e quais os efeitos que elas produzem nas formas de vida desses trabalhadores?

Na segunda fase, são apresentadas as grandes tendências da economia, tais como: mecanização de bens, serviços e redes de comunicação global e, ainda, as inovações tecnológicas na sociedade capitalista, enfatizando a emergência e a consolidação do chamado “trabalho imaterial”, recorrendo-se, para isso, aos estudos de Antonio Negri (2004). De acordo com o autor, a economia informacional sofreu modificações e os setores de prestação de serviços apresentam um modelo mais sofisticado de comunicação produtiva. A maioria dos serviços prestados na atualidade baseia-se em trocas de informações e, como sua produção não resulta, necessariamente, em bem material e durável, o trabalho passa a ser caracterizado como imaterial. Afinal, o que esse tipo de atividade produz?

Por fim, a terceira fase foi dedicada a um estudo sobre o sofrimento psíquico vivido pelos analistas de sistemas. A carga psíquica acumulada por esses trabalhadores ganha visibilidade diante da complexidade das tarefas a serem realizadas e das diferentes solicitações de resolução de problemas que exigem processos cognitivos complexos. Cada uma dessas exigências pode, ocasionalmente, gerar cansaço físico, desgaste emocional e somatizações diversas. Como essas novas exigências do trabalho são assimiladas e elaboradas pelos profissionais? Descreveremos, a seguir, os resultados obtidos em cada uma das fases descritas.

Breve histórico sobre a evolução dos computadores e a profissionalização da área

Com o crescimento populacional, a globalização e o desenvolvimento acelerado do capitalismo no século XX, surgem novas necessidades para a organização da vida em sociedade. A quantidade de dados e informações para serem armazenadas e computadas atinge um volume incalculável. A informática surge neste contexto para superar a dificuldade de registrar e manipular dados em grandes quantidades, com precisão e rapidez.

Segundo Santos (2003), a informática pode ser circunscrita no conjunto das Ciências da Informação. Seu desenvolvimento deu-se basicamente com o avanço da matemática, cujo processo envolve cálculo, análise numérica, métodos teóricos da representação dos conhecimentos bem como de modelação dos problemas. Desse modo, a informática pode ser compreendida como o processo de tratamento da informação, sendo que seu maior instrumento é o computador.

Um dos grandes precursores para o desenvolvimento do computador foi Charles Babbage, matemático inglês que, a partir de 1812, começou a observar a maneira como as operações matemáticas repetitivas poderiam ser calculadas pelas máquinas com mais agilidade e confiabilidade do que pelos homens. Naquela época, ele desenvolveu a chamada máquina diferencial, que fazia cálculos com funções trigonométricas e logaritmos. Alguns anos depois,

em 1834, Babbage projetou um modelo mais complexo, a chamada máquina analítica, que era capaz de executar as operações básicas como somar, subtrair, multiplicar e dividir. Esta máquina também seria capaz de armazenar maior quantidade de dados. Porém, maior do que uma locomotiva, tal máquina nunca foi construída na prática, uma vez que o invento exigia técnicas bastante avançadas e caras para a época. Ainda assim, considera-se que tal invenção foi fundamental para os avanços na computação mecânica.

Pode-se dizer que foi a partir da II Guerra Mundial que o desenvolvimento dos computadores eletrônicos ganhou mais força, época em que os governantes começaram a perceber o potencial estratégico que estas máquinas ofereciam. Assim, no ano de 1938, o engenheiro alemão Konrad Zuse projetou o Z3, computador capaz de projetar aviões e mísseis. Pelo lado britânico, foi desenvolvido o Colossus, utilizado para a decodificação das mensagens alemãs (TREMBLAY, 1983).

Com o fim da II Guerra Mundial e o início da Guerra Fria, a procura pelos recursos informatizados aumentou, acelerando ainda mais o desenvolvimento de novos e poderosos computadores. A construção do primeiro computador, o chamado ENIAC em 1943, foi um destaque neste desenvolvimento. Ele realizava funções similares aos computadores de hoje como um conjunto de sistemas integrados com a finalidade de ler, processar e transmitir dados (TREMBLAY, 1983).

O desenvolvimento das redes de computadores começou a se intensificar na década de 1960. Naquela época, as redes eram baseadas em *mainframes*, um computador de grande porte com um gabinete principal que alojava a unidade central dedicada ao processamento de um volume grande de informações, sendo capaz de oferecer serviços de processamento a milhares de usuários, valendo-se de terminais conectados diretamente ou por meio de uma rede.

É notório que os avanços nesta área aceleraram tanto que as redes tornaram-se cada vez mais eficientes, aglomerando uma quantidade cada vez maior de usuários. Assim, cresceu também o número de profissionais ligados à área de informática. Devido a estes avanços, foi colocado para esses profissionais a necessidade de que eles estivessem sempre atualizados para organizar, implantar e desenvolver soluções nas suas diversas áreas de atuação, como o gerenciamento de redes e o desenvolvimento de *softwares*.

Apesar disso, as atividades profissionais ligadas à área de computação não estão regulamentadas e não são fiscalizadas por um órgão credenciador, como os conselhos profissionais. De acordo com Roberto da Silva Bigonha, membro do Conselho da Sociedade Brasileira de Computação, a comunidade científica da computação brasileira vem discutindo a questão da regulamentação da profissão desde antes da criação da SBC (Sociedade Brasileira de Computação) em 1978. A SBC é uma sociedade científica, civil e sem fins lucrativos, formada por professores universitários, pesquisadores, profissionais de informática e outros membros da comunidade técnico-científica da computação brasileira. A última proposta sobre o assunto foi apresentada em 2007, pelo projeto (PLS 607/07), de autoria do senador Expedito Junior, que indicava quais as atribuições desses profissionais e quem pode exercer essas atividades, além de tratar da jornada de trabalho. O projeto acabou sendo arquivado.

Os analistas de sistemas realizam atividades voltadas para o estudo de processos de informações.

a fim de encontrar melhor e mais rapidamente o caminho para que a informação possa ser processada, bem como estudar os diversos sistemas existentes entre *hardwares* (equipamento), *softwares* (programas) e o usuário final. Esse trabalhador pode desenvolver, então, soluções que serão padronizadas e transcritas, de forma que o computador possa executar uma gama variada de procedimentos.

Ouadros (2002) enfatiza que os requisitos mais valiosos para o currículo de um analista de sistema hoje são a experiência como analista e como programador, especialmente utilizando as mesmas ferramentas de desenvolvimento utilizadas pela empresa e, ainda, a experiência como administrador de banco de dados (ABD), que participa da implementação de recursos para aceleração de processos a respeito da estrutura do banco de dados. Compete também ao profissional de informática, especificamente aos analistas de sistemas, elaborar parte da organização, implantação e manutenção de aplicativos e redes de computadores. Para isso, esse trabalhador é o responsável pelo levantamento de informações sobre a empresa que o contrata a fim de utilizá-las no desenvolvimento de um sistema ou, num outro universo, para atender a necessidade específica apresentada por um cliente particular. Portanto, são amplas e variadas as possibilidades de trabalho para o analista de sistema em um cenário no qual a inovação tecnológica tornou-se uma necessidade eminente de empresas, de indivíduos que trabalham de maneira autônoma ou mesmo de pessoas comuns que necessitam do computador para realizar atividades de seu dia-a-dia.

A inovação tecnológica e o trabalho imaterial

A economia internacional passou por diversas mudanças ao longo do século XX, associadas às grandes conquistas científicas e tecnológicas. Pode-se dizer que a prestação de serviços, a movimentação de capital, a informação, a indústria e a agricultura estão sendo cada vez mais impactadas pelas novas tecnologias.

As grandes mudanças econômicas tiveram início no século XVIII e expandiram-se pelo mundo a partir do século XIX. Com a Revolução Industrial, a agricultura que representava o paradigma anterior da economia (assim como o trabalho artesanal e manual) também passou a ser industrializada. O uso cada vez mais recorrente da máquina foi modificando o trabalho do homem e uma nova relação entre capital e trabalho se impôs. Iniciou-se, assim, um processo ininterrupto de produção coletiva em massa, geração de lucro e acúmulo de capital.

Para Castells (2001), no seu modo de desenvolvimento informacional, o capitalismo produz mudanças profundas nas formações sociotécnicas, isto é, nas relações atuais entre as formas de organização social e de produção econômica. As novas tecnologias digitais e a internet não são determinantes exclusivas, mas parecem intervir de modo decisivo nas relações entre os trabalhadores, as atividades executadas e seus clientes.

A economia atual caracteriza-se, portanto, como informacional pelo fato de que a produtividade das empresas depende da capacidade para formular e aplicar informações baseada no conhecimento. É nesse sentido que a produção capitalista tornou-se, em grande medida, cognitiva. Assim, o

que se torna diferencial entre as empresas de nossos dias é a capacidade de seus trabalhadores de pensar, de gerar novas ideias e novos conhecimentos. Isso torna os trabalhadores e as suas invenções fontes de riqueza e lucro.

Pode-se dizer que o avanço tecnológico deu destaque ao trabalho de tipo imaterial. Negri (2004) considera que a base do trabalho imaterial, presente nas atividades ligadas à informática e à comunicação, está no manuseio simbólico e criativo de informações. As atividades realizadas pelos analistas de sistema podem ser localizadas precisamente aí, uma vez que estão voltadas para identificação e resolução de problemas. Segundo o autor, este tipo de trabalho seria a chave para a compreensão da competição na economia atual. Assim, a informação, que é considerada um bem imaterial, está à frente de quaisquer tipos de serviços ou produtos.

Desse modo, a geração e o tratamento de informações correspondem à forma predominante dos processos de produção do mercado atual. É a partir dessa caracterização do trabalho imaterial que passaremos a analisar o sofrimento psíquico gerado no cotidiano desses profissionais.

O sofrimento psíquico entre analistas de sistemas

Na organização econômica capitalista, o trabalho é pautado nos princípios da produtividade, eficiência, competitividade e racionalidade. Sob essa perspectiva, cada trabalhador tem o dever de cumprir a sua tarefa segundo metas padronizadas e definidas por outrem. Nesse sentido, partindo-se dos estudos de Dejours (1992; 1994), pode-se dizer que todo trabalho gera algum tipo de sofrimento, sendo que sua variação vai depender da maneira como cada trabalhador se relaciona com o processo de produção. O autor define sofrimento como aquilo que “no afrontamento do homem com sua tarefa, põe em risco sua vida mental” (DEJOURS, 1992). Assim, o sofrimento psíquico consolida-se “quando o rearranjo da organização do trabalho não é mais possível, quando a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada” (DEJOURS, 1994). Nesses casos, o profissional não tem a oportunidade de participar das decisões sobre as atividades que executa, ficando restrito à mera obediência de ordens ou cumprimento de metas que lhe são geralmente impostas, o que tende a gerar insatisfações, desgaste e desinteresse. Assim, dependendo da maneira como o homem conduz seu trabalho, bem como do estado emocional e físico que o mesmo se encontra a cada momento de sua atividade, podem surgir dois tipos de sofrimentos: o patológico ou o criativo.

Dejours denomina de sofrimento criativo o fato de o indivíduo elaborar soluções originais para os desafios que lhe são apresentados. Pelo sofrimento criativo, o indivíduo cria sentidos singulares para suas atividades e isso favorece um reconhecimento de sua importância no processo produtivo. Já o sofrimento patológico se consolida quando as margens de liberdade e de participação na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho foram diminuídas ou mesmo bloqueadas. Isso abre espaço para emergência de pressões, atividades repetitivas exaustivas, frustração, aborrecimento, medo e o sentimento de impotência (DEJOURS, 1994).

Nessa esteira das relações sociais que são vividas no cotidiano de trabalho, o autor aponta

um elemento importante para a saúde do trabalhador: o processo de reconhecimento pelo esforço e pela qualidade da tarefa desempenhada. Quando esse reconhecimento não acontece, passando despercebido ou até mesmo sendo negado, um sofrimento pode ser desencadeado. É assim que o trabalho como fonte de sustento e realização pessoal pode ser propulsor de saúde ou de doença para o profissional, visto que a insatisfação e a execução de atividades laborais desgastantes poderão desencadear processos de adoecimento físico e/ou mental.

Partindo dessas considerações, é notável o quanto o computador tem sido apontado como responsável por uma série de sintomas ocupacionais. De acordo com a literatura, esse tipo de atividade pode produzir distúrbios osteomusculares como as lesões por esforços repetitivos (LER), bem como um amplo conjunto de problemas de saúde como, por exemplo, distúrbios visuais e psíquicos (MARTINS e DUARTE, 2000).

Em seus estudos, Uchida (1998) afirma que a “metáfora do homem de vidro” permite compreender como os avanços tecnológicos favorecem um controle cada vez maior sobre o trabalhador que, atravessado pelas mudanças estruturais do mundo do trabalho, vive em um contexto de vigilância crescente. Em nome do controle sobre a produção, o trabalho e o trabalhador apresentam-se como transparentes para as empresas, que conseguem monitorá-los dos mais variados ângulos. Segundo o autor, sob esse ponto de vista, os trabalhadores são “transparentes” e podem ser destruídos e quebrados, assim como o vidro, em decorrência de sua fragilidade. Isso evidencia também a manifestação do sofrimento no contexto laboral, que pode não ter causa aparente, sendo, muitas vezes, invisível.

A ideia do homem de vidro traz também outra dimensão a ser analisada: a da “coisificação” do homem. A informática, com sua tendência ao esvaziamento afetivo do trabalhador, pode levá-lo ao enriquecimento relacional (UCHIDA, 1998). O homem, ao defrontar-se com valores ligados ao sistema capitalista e de trabalho, pode permanecer eximido de sua capacidade de pensar, e ainda, em certas situações, impedido de agir de acordo com seus desejos. É como se sua existência criativa fosse anestesiada, transformada em algo sem vida, sem movimento, servindo quase exclusivamente para suprir necessidades e utilidades colocadas pelas empresas. É notável que, apesar de o trabalho atual ser caracterizado como cognitivo, uma duplicidade se instala: o homem visto ora como um ser cognitivo (criador e pensante), ora como uma máquina (coisa).

Em se tratando de estudos sobre trabalho informatizado, aqueles realizados por Rebecchi (1990) tiveram maior destaque para esta pesquisa. O autor investigou os efeitos produzidos pelo isolamento do trabalho, a relação do trabalhador com a máquina e a própria organização do trabalho. Este autor chama a atenção para a existência de dois tipos de isolamento: o físico, pelo qual o trabalhador fica isolado dos outros profissionais; e o isolamento funcional, que não permite que o trabalhador encontre correspondência entre as atividades que desenvolve e aquelas realizadas por seus colegas. Pode-se considerar que o profissional de informática tende a ficar isolado, mesmo quando está trabalhando em um local com vários funcionários. Cada um realiza suas atividades recorrendo apenas ao seu computador, ou seja, o trabalhador está em contato direto com a máquina a maior parte do seu tempo, já que necessita dela para trabalhar. Isso pode acarretar um distanciamento das possibilidades de comunicação com o outro, minimizando o contato físico e afetivo.

Ainda de acordo com Rebecchi (1990), o trabalhador, além de ser isolado e controlado, perde cada vez mais a capacidade de administrar o tempo despendido para realização de seu trabalho. Assim, um dos problemas cruciais vividos por estes trabalhadores na atualidade é o da variação do tempo. O analista de sistemas acaba sendo submetido ao tempo da máquina ou da produtividade que lhe é exigida e, sobre esse ritmo, tem pouca autonomia. As dimensões sociais e coletivas de trato com o tempo são praticamente suspensas. Com isso, o tempo do computador ganha “vida própria”, passando a regê-lo.

Assim, o trabalhador torna-se uma espécie de “escravo da máquina”. Ele tem que correr contra o tempo, cumprir prazos que são majoritariamente curtos, passando horas e horas em frente ao computador e, por vezes, deixando de lado outras dimensões de sua vida. Dessa maneira, a descarga de energia psíquica do trabalhador aumenta de modo impressionante.

Numa cultura competitiva, dissemina-se a máxima de que “quem trabalha muito tem mais chances de obter sucesso e acúmulo de capital”. O trabalho informatizado, por ser mais intelectualizado, leva o profissional a permanecer mais tempo sentado e em atenção concentrada. Seu corpo realiza uma quantidade menor de movimentos, diferentemente das profissões que utilizam mais a força física. Em função disso, muitas vezes, ele acaba sendo avaliado como um tipo de atividade que não envolve sofrimento. A ideia de sofrer acaba sendo mais associada ao cansaço físico.

Como enfatizado por Dejours (1994), o homem necessita de uma “capa protetora” defensiva para manter-se vivo. Rebecchi (1990) diz que uma das formas de defesa do trabalhador é atribuir ao computador características e significados humanos, tentando transformá-lo numa pessoa ou em uma referência afetiva. Portanto, se o homem necessita passar várias horas na frente do computador, pode interpretá-lo como um amigo inseparável, alguém com quem ele possa vir a contar, atribuindo-lhe apelidos e estabelecendo diálogos diversos.

Outro ponto destacado por Uchida (1998) mostra como a ansiedade faz-se presente entre os analistas de sistemas: há momentos em que o computador “demora para responder” e o analista depende da sua resposta. É como se o analista não soubesse de antemão como o computador vai se “comportar”, como ele reagirá diante do comando executado. Além disso, o computador pode falhar quando o analista mais necessitar, causando as sensações de frustração e impotência diante da máquina. Assim, a instabilidade dos processos da máquina contribui para produzir variações afetivas nesses profissionais.

Uchida (1998) assinala que o analista enfrenta alguns impactos subjetivos e traumas em seu cotidiano laboral. Ao mesmo tempo em que um novo programa ou um novo procedimento a ser realizado proporciona prazer pelo desafio que aí é acolhido, por outro lado, eles podem reagir com desagrado diante das surpresas, falhas e problemas enfrentados. O analista, às vezes, reage como um especialista que “cura” o computador, ou seja, em parte das suas intervenções consegue solucionar o que lhe é proposto como problema e ainda apresentar soluções simples, reaiustes básicos que pessoas leigas no assunto não conseguem resolver. Mas, quando tem dificuldade em decifrar algo, ele pode ficar estressado, frustrado e até agressivo com o computador. Uchida (1998), ao compartilhar uma experiência realizada com analistas, relata que a maioria desses profissionais teve, em algum momento de suas

vidas, experiências de crises psíquicas. Ele relata o efeito *crash*: uma pressão emocional que, ao crescer até certa intensidade, produz o estresse e diferentes descompensações psíquicas.

Nesse caso, o analista esforça-se para além de seu limite na busca incessante por soluções, trabalhando muitas horas seguidas, descansando pouco ou não se permitindo reservar um tempo para o lazer. O trabalho fica sempre em primeiro lugar. A vida pessoal não tem tanta importância, pois se vive com a sensação de que é preciso esgotar logo o que se está fazendo – chegando o mais rápido possível à solução do problema. O fascínio que esses especialistas sentem pelo seu trabalho os leva a querer envolver-se cada vez mais com os desafios propostos, dificultando, como já dito, o estabelecimento de limites temporais para as atividades profissionais.

No caso dos analistas de sistemas, o sofrimento torna-se velado. A elevada exigência no trabalho e a dificuldade em relaxar ou se desconectar da máquina podem conduzir a uma excessiva contenção de energia no corpo. Para Dejours (1992), o impedimento do escoamento psíquico de forma variada, como o descanso, lazer, atividades sociais e a experimentação de laços afetivos, dificulta a descarga dessa energia. Nesse caso, os analistas de sistemas, assim como inúmeros profissionais de outras áreas voltadas para a resolução de problemas e para a produção de conhecimento, podem acabar fazendo uso da via mais primitiva de descarga, a visceral, com vistas a escoar o excesso dessa energia, o que pode desencadear um sofrimento físico ainda mais acentuado. Cabe dizer, entretanto, que essa descarga não é necessariamente acessível à consciência, o que dificulta ainda mais a compreensão dos efeitos do trabalho sobre o corpo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O capitalismo informacional produz novas relações entre a organização social e a produção econômica à medida que introduz as tecnologias de comunicação. A produção econômica capitalista atual prioriza a produção de bens imateriais, sendo a informação uma de suas principais riquezas. Desse modo, novas tecnologias são introduzidas nas organizações mantendo o mínimo de preocupação com os trabalhadores, visando à produtividade econômica. Essa estratégia tende a causar uma série de sintomas ocupacionais decorrentes da intensidade de seu uso.

Partindo das investigações percorridas neste estudo, foi possível destacar como os analistas de sistemas suportam as pressões do trabalho, que são cada vez maiores e chegam a pôr em risco a sua integridade física e mental. A carga psíquica torna-se predominante devido à complexidade das tarefas e às diferentes solicitações de processos cognitivos. Pode-se dizer que estamos diante de um trabalho intelectual que produz cansaço mental e somatizações.

O sofrimento manifestado entre analistas de sistemas está relacionado à hipótese de que esses profissionais, na qualidade de sujeitos divididos entre a obediência e resistência às demandas organizacionais, acolhem as “proibições” em relação à manifestação do sofrimento, reproduzindo assim a atual cultura do individualismo na gestão do trabalho. Por desenvolver uma atividade que requer grande investimento intelectual e pelo fato de o analista passar o tempo todo sentado, o desgaste físico é praticamente inadmissível. Fica difícil o reconhecimento tanto por parte

do profissional quanto do empregador de que o cansaço mental pode levar à somatizações e, conseqüentemente, ao sofrimento.

As manifestações de ansiedade, tensão e preocupação que surgem frequentemente entre analistas de sistemas não encontram muitas possibilidades de superação, já que os fatores desencadeantes, ligados aos desafios que são reiteradamente colocados para este profissional, não se esgotam. Trabalhar com computadores exige uma proximidade tanto das dificuldades quanto da satisfação que emerge na resolução de problemas. Os problemas enfrentados são, em larga medida, inéditos e de difícil trato. Assim, ao terminar uma tarefa, o profissional pode sentir certo alívio e contentamento pelo sucesso obtido naquela circunstância. Isso faz com que o grau de ansiedade experimentado durante o processo tenda a diminuir. Entretanto, logo em seguida, no enfrentamento de outra tarefa, a tensão pode ser recomposta, uma vez que surgem novas demandas e problemas a serem examinados e solucionados.

Nesse sentido, as atividades realizadas pelos analistas de sistemas são bastante dinâmicas, pois tanto a carga de sofrimento quanto as possibilidades de satisfação acabam sendo acionadas a cada novo trabalho proposto, fazendo com que essa prática profissional seja atravessada de maneira recorrente por desafios.

A necessidade do descanso e do lazer não é uma característica marcante entre os analistas de sistemas, sendo que muitos acreditam que o próprio computador por ser uma forma de entretenimento e relaxamento. Dessa maneira, o trabalhador tende a adoecer mais rapidamente, já que encontra dificuldades em se afastar da máquina, considerando-a como substituta de um referencial afetivo e se tornando dependente da mesma. Esse quadro serve como uma espécie de alerta e aponta para a necessidade de mudanças organizacionais para redução ou minimização dos fatores que causam cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho nesta área. Vale ressaltar, ainda, que a vivência de prazer e satisfação para com as atividades realizadas pode indicar um ponto de partida para a transformação do sofrimento em bem estar, sendo necessário, para isso, identificar os fatores geradores de prazer e/ou de fadiga.

Partindo da análise de Dejours (1994), cabe considerar que as exigências intelectuais, motoras e psicossensoriais da tarefa nem sempre atendem às reais necessidades do trabalhador, o que dificulta uma descarga psíquica, ou seja, um relaxamento. Segundo o autor, o interesse e o prazer experimentados no trabalho são engrenagens possíveis para promover a transformação do sofrimento em prazer. Além disso, quando o trabalhador é reconhecido por seus pares, o seu esforço, angústias e medos adquirem novos sentidos. Desse modo, o indivíduo chega a construir um sentido para suas atividades, transformando o sofrimento em criação. Entretanto, se o trabalhador sente-se insatisfeito e encontra dificuldades na elaboração de estratégias defensivas, ou seja, não encontra mecanismos de defesas para enfrentar as adversidades do seu dia-a-dia, o processo de adoecimento físico e/ou mental se torna inevitável, desencadeando assim, o sofrimento patológico.

Ao final deste estudo, deparamo-nos com um novo desafio: abrir novas perspectivas de análise para intensificar o diálogo interdisciplinar sobre essa atividade profissional. Elas possibilitariam, principalmente, percorrer novas questões: Qual é a importância atribuída para as situações críticas

e desafiadoras enfrentadas no cotidiano de trabalho? Como elas podem conduzir ao adoecimento ou a potencialização dos trabalhadores?

Como vimos no decorrer deste estudo, a relação entre homem e computadores é algo crescente em nossos dias, que atinge os diferentes meios profissionais bem como as relações pessoais. Assim, cabe investigar como esta área de conhecimento pode intensificar a participação dos trabalhadores na organização do seu trabalho, favorecendo o exercício da criatividade e do bem estar no contexto laboral. Por tratar-se de um trabalho de tipo imaterial, cujo resultado é a própria produção de conhecimentos e a resolução de problemas, os resultados obtidos não são facilmente mensuráveis. Daí a importância de incentivar a participação desses trabalhadores nas tomadas de decisão e na organização das suas atividades. Tal participação, de acordo com o referencial teórico adotado no decorrer deste estudo, consolida-se como uma importante aliada para a preservação da saúde e bem estar dos trabalhadores, uma vez que abre espaços para que os analistas de sistemas tenham mais autonomia para organizar e construir relações desafiadoras e prazerosas com as atividades que executam e com os clientes que são atendidos em seu cotidiano.

REFERÊNCIAS

- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2001.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.
- _____. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola deiouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.
- HARDT, M.; NEGRI, T. **Império**. Rio de Janeiro: Record, 2004.
- LIMA, F. P. A. Patologias das novas tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 18.. 1998. Niterói. **Anais...** Niterói: Abebro, 1998.
- MARTINS, C. O.; DUARTE, M. F. S. Efeitos da ginástica laboral em servidores da reitoria da UFSC. **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**, v. 8, n. 4, p. 7-13, set. 2002.
- NEGRI, T. **Cinco lições sobre Império**. Rio de Janeiro: DPA, 2004.
- OUADROS, M. **Gerência de projetos de software**: técnicas e ferramentas. Florianópolis: Visual Books, 2002.
- REBECCHI, E. **O sujeito frente à inovação tecnológica**. Petrópolis: Vozes, 1990.
- SANTOS, A. A. **Informática na empresa**. São Paulo: Atlas, 2003.
- TREMBLAY, J. P. **Ciência dos computadores**: uma abordagem algorítmica. São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1983.

UCHIDA, S. **Temporalidade e subjetividade no trabalho informatizado**. 1998. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia/Universidade de São Paulo. 1998.

UCHIDA, S. Trabalho informatizado e sofrimento psíquico. **Psicol. USP**. São Paulo. v. 9, n. 2. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 14 mar. 2009.

VIRILIO, P. **1932: a bomba Informática**. Tradução de Luciano Vieira Machado. São Paulo: Estação Liberdade. 1999.

Submetido em 28 de agosto de 2010

Aprovado em 18 de novembro de 2010