

# A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de informática de terceirizados de uma instituição pública

Recognition's psychodynamic at informatics outsourced work in a public institution

Márcio Martins<sup>1</sup>, Ana Magnólia Mendes<sup>1</sup>, Carla Sabrina Antloga<sup>1</sup>, Marina Maia<sup>1</sup>

**RESUMO** | **Contexto:** O trabalho terceirizado tem aumentado no contexto brasileiro, sendo hoje entendido como uma das principais formas de diminuir o custo das instituições empregadoras. O reconhecimento a esses trabalhadores, entretanto, não é proporcional à sua importância para as organizações. Segundo a psicodinâmica do trabalho, reconhecimento é a retribuição simbólica do investimento físico, cognitivo e afetivo. É por meio dele que ocorre a construção da identidade. **Objetivo:** A pesquisa objetivou analisar o reconhecimento no trabalho de informática de terceirizados de uma instituição pública. **Métodos:** Foram realizadas três sessões de entrevistas coletivas, com duração de duas horas cada. Os dados foram analisados por meio da interpretação da fala e classificados nos eixos organização do trabalho; vivências de prazer e sofrimento; e dinâmica do reconhecimento. **Resultados:** Os terceirizados sentem-se reconhecidos, pelos pares e pelos usuários, pela visibilidade e utilidade da sua atividade, mas não são reconhecidos pelos colegas concursados, seus chefes. Os resultados corroboram alguns estudos realizados com trabalhadores terceirizados quanto à precarização e fragilidade socioeconômica. **Conclusões:** Conclui-se que, apesar da invisibilidade do trabalho para parte do grupo laboral, os terceirizados sentem-se reconhecidos. O estudo contribui para avançar nas pesquisas da psicodinâmica do trabalho e para reflexão dos modelos de gestão e posturas perante a situação da terceirização no serviço público.

**Palavras-chave** | trabalho; terceirização; saúde do trabalhador; satisfação no trabalho; condições de trabalho.

**ABSTRACT** | **Context:** Outsourced work has been increasing in Brazil. Nowadays, it is seen as one of the main ways of reducing companies' expenses. The recognition given to these workers, however, does not commensurate with their importance to the organizations they work for. According to the "work psychodynamics" theory, recognition is the symbolic retribution of physical, cognitive and affective investment. It is through appreciation that the shaping of one's identity takes place. **Objective:** This research aimed to analyze the recognition of outsourced employees who worked in IT for a public institution. **Methods:** Three sessions of collective interviews were held, lasting two hours each. Data were analyzed through speech interpretation and were classified within the following criteria: work organization, experiences of pleasure and suffering, and dynamics of recognition. **Results:** Outsourcers feel recognized by their peers and by the system users in light of the visibility and usefulness of their activities. However, they do not feel appreciated by their fellows who are formally employed, who happened to be their bosses. These results corroborate some studies done with outsourced workers concerning socioeconomic fragility and precariousness. **Conclusions:** It is concluded that, despite the work's invisibility from part of their labor group, outsourcers do feel appreciated. This research helps support the advancement of scientific inquiries on work psychodynamics. It also contributes to the overall considerations regarding management models and postures towards the outsourcing situation in the public service.

**Keywords** | work; outsourcing; occupational health; job satisfaction; work conditions.

<sup>1</sup>Universidade de Brasília - Brasília (DF), Brasil.

DOI: 10.5327/Z1679443520174916

## INTRODUÇÃO

Os contextos de trabalho vêm passando por fortes mudanças desde o período da reestruturação produtiva, iniciada na década de 1970<sup>1,2</sup>. Ela reforçou o “rolo compressor” da lógica capitalista e até mesmo países que se pautavam em princípios igualitários e de consumo consciente se viram afetados, alcançou a maneira de ser das pessoas e determinou a formação de uma sociedade hostil e indiferente aos seus pares, em função da corrida pela produtividade e pelo lucro. Instala-se, nesse contexto, o desemprego estrutural, permeado pelo “fantasma” do não trabalho. Desempregado, o indivíduo se torna quase nada, estando marginalizado e sem identidade<sup>3</sup>.

Diversas são as formas de precarização advindas do desemprego estrutural que levaram a atividades como trabalho doméstico para empresas<sup>4</sup>, *part-time job* e terceirização. Dados de pesquisa apontam para diversos prejuízos aos trabalhadores, seja em qualidade de vida<sup>4</sup>, saúde mental<sup>5</sup> ou possibilidades de ganhos<sup>3,6</sup>. Dentre todas, a mais notável é a terceirização, que atualmente atinge o serviço público, como exemplo claro da cultura gerencialista que se implantou no setor<sup>6</sup>.

Os processos de terceirização valem-se do desemprego estrutural. Para manter a empregabilidade, o trabalhador submete-se a qualquer tipo de contratação, incluindo os contratos terceirizados. Por sua vez, o empregador se utiliza de um discurso pseudoresponsável para argumentar que se aumentou a oferta de empregos. A precarização generalizada, típica desse tipo de contrato, camufla-se pelos discursos politicamente corretos.

As condições precárias de trabalho e a flexibilização dos contratos não diminuem a importância dos trabalhadores terceirizados, e é fundamental compreender que o que eles executam não são simplesmente tarefas prescritas<sup>7</sup>; há um envolvimento maior com o trabalho, o desenvolvimento de um *savoir faire* permeado por vínculo e afeto<sup>6</sup>.

No serviço público, a terceirização foi adotada como forma de economizar recursos financeiros e tornar o estado mais ágil e efetivo. Sendo regulamentada pelo Decreto-Lei nº 200/1967, vale para diversos tipos de serviços, exceto para as chamadas “atividades exclusivas de Estado” e outros denominados “serviços de natureza auxiliar ligados à atividade-meio”<sup>8</sup>.

Terceirizado ou não, o trabalho é estruturante e tem uma importância social e psicológica para o sujeito<sup>9</sup>. Assim, é justo que se espere reconhecimento proporcional às contribuições e esforços. O reconhecimento funciona ancorado no coletivo e, na psicodinâmica do trabalho, é compreendido em dois sentidos: como “constatação” e como “gratidão”.

Quando a empresa, na expressão da sua alta hierarquia, reconhece que por mais que haja tecnologia, apoio, normas e estudos, o trabalho só é possível graças a um trabalhador que pensa, tem experiência, dedicação, engajamento e investe esforços físico, cognitivo e afetivo, então se tem o reconhecimento como constatação. Reconhecer significa, nesse sentido, compreender que o trabalhador desenvolve suas atividades apesar do real que se impõe a ele.

Já o reconhecimento que envolve a gratidão, para Martins e Mendes<sup>10</sup>, é a manifestação mais comum, mas só ocorre mediante um julgamento do trabalho executado<sup>11</sup>. O próprio sujeito busca esse reconhecimento em relação ao seu fazer e não ao seu ser<sup>11</sup>. É um julgamento segundo sua relação com o real e que envolve tanto o trabalho visível quanto o invisível.

Dejours<sup>12</sup> esclarece que o reconhecimento se dá também em duas esferas: julgamento de utilidade e de beleza. O primeiro diz respeito à utilidade da contribuição técnica, social e econômica do sujeito e é proferido pela hierarquia, subordinados ou clientes (um juízo vertical). O segundo, mais severo, está relacionado à qualidade, singularidade, originalidade e distinção de uma tarefa e só pode ser proferido pelos pares, por aqueles que conhecem bem as regras do ofício e o estado da arte (um juízo horizontal). O julgamento de beleza é expresso no seu léxico: “belo trabalho”, “belo jeito de fazer”, “bela obra”<sup>12</sup>.

Esta pesquisa tem como base teórico-metodológica a psicodinâmica do trabalho de orientação dejouriana, para a qual o reconhecimento no trabalho é uma forma de retribuição simbólica que o sujeito recebe e que deriva de sua contribuição para o labor, bem como do engajamento de sua subjetividade e inteligência.

A despeito dos inúmeros estudos e pesquisas na abordagem ratificarem a importância dos contextos de trabalho e do reconhecimento para o bem-estar dos trabalhadores, eles demonstram-se cada dia mais perversos<sup>8,13</sup> e geradores de sofrimento e adoecimento. Por exemplo, o adoecimento mental relacionado ao trabalho e as suas consequências para a saúde são uma questão cada vez mais crítica<sup>14</sup>. O reconhecimento, por sua vez, vem tornando-se mais escasso e

difícil de ser conseguido. Com os profissionais da área de informática, a situação não é diferente.

As instituições públicas, bem como as da iniciativa privada, se apoiam cada vez mais na informática, sem a qual se pode chegar ao ponto de interromper quase que a totalidade de suas atividades.

Nesse contexto, tem-se majoritariamente a ideia de que tudo deve funcionar perfeitamente. O trabalho desses profissionais gera sobrecarga e ansiedade, principalmente diante do perfeccionismo e da autocobrança dos analistas e da incapacidade de deixar de pensar nos programas que estão sendo feitos nos horários pós-trabalho. A insegurança de se produzir um sistema complexo<sup>8</sup> sem a certeza de que irá funcionar e, ao mesmo tempo, a pressão por resultados precisos e infalíveis<sup>15</sup> permeiam cotidianamente a atividade. A dinâmica de reconhecimento para os trabalhadores dessa área, portanto, é complexa, posto que a visibilidade do seu trabalho se dá na medida em que a atuação apresenta falhas, e não sucesso. Esse último leva o trabalho bem feito a desaparecer no meio de processos maiores.

Diante do exposto, o objetivo do presente artigo foi analisar a dinâmica de reconhecimento no trabalho de terceirizados do serviço de informática de uma instituição pública. Especificamente, pretendeu-se:

- caracterizar a organização do trabalho dos trabalhadores em questão;
- identificar e descrever o reconhecimento advindo dos pares e da hierarquia; e
- caracterizar os impactos da dinâmica de reconhecimento nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho para o grupo participante.

## MÉTODOS

A presente pesquisa se utilizou da abordagem da psicodinâmica do trabalho<sup>16,17</sup>, seguindo três etapas:

1. pré-pesquisa;
2. pesquisa; e
3. validação.

Esse método prevê a realização de sessões coletivas com grupos de profissionais submetidos à mesma organização do trabalho e também a interpretação dada à medida em que os dados estejam sendo coletados

e, posteriormente, a sua análise propriamente dita. No tocante às entrevistas, a pesquisa foi realizada entre os meses de novembro e dezembro de 2011. Já as discussões com o coletivo de controle e a supervisão duraram em torno de oito meses, entre os meses de janeiro e setembro de 2012.

## PRÉ-PESQUISA

Motivados pela observação da área de informática de uma instituição pública, os pesquisadores contataram dois dirigentes da área, explicitando o interesse em investigar as condições de trabalho dos terceirizados com ênfase na investigação da dinâmica do reconhecimento e das vivências de prazer e sofrimento, tendo por base a psicodinâmica do trabalho.

O contato inicial com os trabalhadores foi realizado pelos diretores e pelo presidente da associação dos analistas de informática da instituição, com o envio de *e-mails* contendo breve descrição da pesquisa, objetivos, método e periodicidade dos encontros.

## PESQUISA

### Participantes

Participaram da pesquisa 7 funcionários terceirizados — considerando as 3 sessões das entrevistas —, sendo todos homens, com idade média de 34,65 anos e tempo médio de serviço no órgão de 7,5 anos.

### Instrumento

Utilizou-se roteiro semiestruturado para as entrevistas coletivas. As perguntas fundamentais como ponto de partida para o detalhamento e desenvolvimento do discurso dos participantes foram:

1. falem sobre seu trabalho;
2. como vocês se sentem no trabalho?;
3. quais são as dificuldades encontradas no seu trabalho?;
4. o que vocês fazem para resolver essas dificuldades?;
5. quais as estratégias utilizadas?;
6. como é a relação entre os setores e as pessoas dentro da instituição?;
7. como se sentem trabalhando aqui?;
8. o que significa ser um terceirizado da área de informática dessa instituição?; e
9. vocês são valorizados/reconhecidos?

## Procedimentos de coleta de dados

Foram realizadas três sessões de entrevistas coletivas, com duas horas de duração cada, espaçadas por período de uma semana, em uma área de treinamento da própria instituição. Esse intervalo objetivou possibilitar que os participantes elaborassem aquilo que foi dito e vivenciado ou mesmo compartilhassem com os colegas a condução das discussões e seus sentimentos em relação ao que foi abordado — e muitas vezes descoberto.

Durante a coleta formaram-se dois grupos: o coletivo de pesquisa, composto pelos participantes; e o coletivo de controle, constituído pelos pesquisadores, que deram suporte ao processo investigativo<sup>16,17</sup>.

O local reservado para as entrevistas foi uma sala de aula no setor de treinamento da instituição, às sextas-feiras, no período vespertino. Cada uma delas durou aproximadamente duas horas.

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

## Análise de dados

Após a coleta dos dados, foi realizada a degravação das entrevistas, permitindo interpretação mais elaborada, realizada com o apoio do coletivo de controle. Houve pelo menos cinco apresentações dos resultados para esse último grupo com discussão ampla e detalhada e contribuições para a análise.

Os dados foram distribuídos nos eixos:

- organização do trabalho;
- vivências de prazer e sofrimento; e
- reconhecimento.

Após a realização das interpretações, o grupo coletivo de controle discutiu os dados à luz do que prescreve Dejours<sup>12,13</sup> quanto à interpretação. Em função dos objetivos desta pesquisa, optou-se pelo recorte com foco no reconhecimento.

A análise dos dados se deu pela interpretação das falas e classificação em três eixos, estabelecidos *a priori*:

1. análise da demanda;
2. análise da psicodinâmica do trabalho;
3. análise da mobilização do coletivo de trabalho.

## Validação/restituição

No início da segunda e terceira sessões houve uma devolutiva com a leitura da síntese do que havia sido falado no encontro anterior, bem como a validação do conteúdo. Estando todos de acordo, iniciava-se a entrevista. Ao final desta terceira sessão, foi feita uma síntese do conteúdo discutido, que foi aprovado pelos participantes após a oportunidade de se questionar ou alterar o que havia sido entendido.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio dos dados coletados, verificou-se que os terceirizados relataram experiências de reconhecerem seus pares, serem reconhecidos pelos usuários — pela utilidade do que fazem — e, em menor grau, pela chefia.

Eles também apontaram uma organização do trabalho baseada em uma lógica perversa, uma vez que cumprem suas tarefas (muitas vezes iguais) no mesmo ambiente que servidores com outro *status*. Sabe-se que a organização do trabalho pode ser adoecedora, comprometendo especialmente a saúde mental dos trabalhadores<sup>5</sup>.

O contrato de trabalho é fragilizado; o salário é cerca de 25% inferior ao dos servidores efetivos, em uma organização que mantém pouco vínculo afetivo com essa categoria, vista como mão de obra descartável:

*elas jogam na nossa cara que podemos sair a qualquer momento. Não precisavam lembrar isso toda hora, a gente sabe... Ninguém gosta de se sentir assim (...) descartável.*

Há sobrecarga de trabalho em um contexto em que são submetidos a normas, ritmos e horários rígidos. Esses profissionais desempenham tarefas como programação, análise de códigos, configuração de servidores de rede e atendimento aos usuários. Porém, quando se trata de atendimento a situações consideradas mais simples e *in loco*, as tarefas são destinadas exclusivamente aos terceirizados. Essa tarefa tem

a importante característica de ser desgastante em termos de resolução de problemas e contato interpessoal.

Outro ponto é que ainda que as tarefas consideradas mais simples ou menos complexas sejam valorizadas pelos terceirizados como complicadas e trabalhosas (e que exigem habilidades de relacionamento interpessoal), foram elencadas como afazeres de “segunda categoria”. São elas:

- resolução de problemas de periféricos (impressoras, teclados, *mouse*, monitor);
- resolução de problemas de envio de *e-mail*;
- configuração de sistemas operacionais – Windows;
- configuração de acesso a redes;
- acesso a sistemas internos e softwares específicos de escritório etc.

Os terceirizados vão a campo atender as pessoas com esses problemas. Geralmente o atendimento começa por telefone, mas em muitos casos termina presencialmente, tendo contato direto com o usuário. Assim, embora executem o seu trabalho ao lado dos concursados, passam por situações de precariedade mais acentuada do que os servidores efetivos, pois quando é necessário escolher qual categoria sofrerá privações ou será mandada para situações estressantes, não há dúvida, segundo eles, de que serão os terceirizados.

As relações socioprofissionais foram pontuadas como boas e se estendem para fora da organização: “saímos juntos, às vezes”. A gestão, entretanto, é percebida como autoritária e insensível à condição desfavorável do contrato de trabalho a que estão submetidos, ou seja, trabalharemos mais, em maior complexidade e estaremos submetidos a condições piores: “então já vem a cobrança novamente e se não fizer do jeito deles...”; “esse tratamento, para maioria de nós causa um certo desmerecimento com o nosso trabalho”; “está claro que somos subalternos.”

Sentimentos de insegurança, incerteza e humilhação pairam entre esses trabalhadores, inclusive pelo fato de o contrato ser constantemente questionado na esfera judicial: “o que mata é o TCU [Tribunal de Contas da União]...”. A comunicação e cooperação ocorrem de forma harmônica e solidária: “a gente ajuda um ao outro no atendimento.”

A cooperação ameniza a sensação permanente de ameaça e garante um mínimo de equilíbrio emocional e nas relações. Para Potiron<sup>11</sup>, é por meio da cooperação que se formulam

os julgamentos menos contraditórios para se chegar ao reconhecimento. Dejours<sup>13</sup> aprofunda afirmando que “a dinâmica do reconhecimento nas situações de trabalho sugere que a cooperação é indissociável da economia, da identidade e da saúde mental.”

Registrou-se que os terceirizados sentem-se reconhecidos pelos usuários, mas não pelos colegas concursados, que os chefiam e representam a organização.

O reconhecimento dos usuários parece ser a razão para continuarem a trabalhar, ressignificando as vivências de sofrimento. Como destacou Merlo<sup>18</sup> acerca de investigação do trabalho dos profissionais de informática, muitas vezes os trabalhadores cometem absurdos para atender o cliente, pois se este está satisfeito, seus erros passam despercebidos. Por outro lado, se está insatisfeito, mesmo procedimentos absolutamente corretos passam a ser questionados.

O julgamento estético (de beleza) de seu trabalho é comprometido em função de relatórios de gestores da organização que compreendem que os terceirizados trabalham menos e executam o trabalho pior do que os servidores.

Os terceirizados também experimentam problemas de comunicação e cooperação, derivados da competição e rixas com pessoas de outros setores. Como se compreendem, como coletivo, em situação social menos favorecida dentro da instituição, unem-se e se ajudam mutuamente.

Quando se está com um problema no computador, o usuário geralmente fica impedido de continuar a sua tarefa. O técnico aparece nesse momento como “salvador” e, por isso, é bem visto. Esse pequeno contato retorna ao técnico a relevância e sentido do seu trabalho, admitindo-o como um funcionário de extrema importância. Muitos técnicos são lembrados pelo nome e solicitados para atendimentos pelo reconhecimento dos bons serviços. O fato de o público citá-los confere, na qualidade de juiz, o reconhecimento de utilidade<sup>11</sup>.

No atendimento, os terceirizados utilizam-se de estratégias operatórias e do zelo<sup>13</sup> para que os atendimentos tenham êxito e, por um custo muito baixo, sejam mais efetivos; com pequenos equipamentos e softwares pessoais conseguem melhorar o atendimento.

O desejo de reconhecimento é legítimo, mas há tantos impedimentos da ordem da organização do trabalho para que os trabalhadores se mobilizem que eles terminam aceitando o pouco que recebem. Os terceirizados, em especial, estão

limitados pela situação contratual a que estão vinculados e pelas perversidades da organização que se apresentam, por exemplo, no fato de colocar pessoas trabalhando lado a lado com diferenças/desigualdades muito grandes; e de se apropriar da realidade de necessidade do emprego, por uma pressão sistêmica, mas criando condições diferentes e sem possibilidade de negociação no que diz respeito às condições de trabalho e da própria organização do trabalho. Além disso, a terceirização em si expressa essa maldade, na medida em que implica uma precariedade que é negada com o argumento de que se está gerando empregos, apesar de burlar regras constitucionais.

Para Dejours<sup>13</sup>, a mobilização subjetiva agrupa modos de engajamento do sujeito para que obtenha prazer na realização da tarefa. Para tanto, é necessária a ação. Mendes<sup>16</sup> entende que a mobilização subjetiva é um jeito de ressignificar o sofrimento, fazer a gestão das contradições da organização do trabalho e transformar esse trabalho em fonte de prazer.

No que se refere à racionalidade no trabalho, vê-se que, como previsto por Dejours<sup>13</sup>, as racionalidades de produção, social e de saúde não funcionam juntas. Assim, temos que a racionalidade produtiva, de uma forma ou de outra, acontece, pois o trabalho é realizado. Entretanto, a racionalidade social (observada nas verbalizações dos participantes) está comprometida uma vez que as relações chefia/subordinados não são sadias e a gestão é rígida e voltada apenas para a hierarquia. No que se refere à racionalidade de saúde, também proposta por Dejours<sup>12</sup>, notou-se que não houve (até o momento da pesquisa e até o ponto perceptível no contato das entrevistas) pessoas adoecidas fisicamente. Com base nisso, observou-se que, condizendo com a literatura, as racionalidades não coincidem.

No que se refere ao reconhecimento, o autor afirma que a ocorrência das três racionalidades, simultaneamente, é extremamente difícil. Assim, um julgamento ou avaliação no trabalho não deve ser feito somente pelos critérios da eficácia. Analisando os dados dos terceirizados, observa-se que a produção nos atendimentos é inquestionável.

Sobre a racionalidade social, verifica-se que há um bom relacionamento e manifestações de solidariedade no trabalho. Do ponto de vista do usuário, a parte social também favorece o reconhecimento dos terceirizados, que têm sua tarefa principal no órgão (atender por telefone ou presencialmente usuários de computadores) sustentada na interação direta com os usuários.

Porém, na racionalidade em relação à saúde física e mental, os terceirizados parecem usufruir de uma “estabilidade instável”. Para Dejours<sup>12</sup>, a racionalidade em relação à

saúde é que faz com que o mundo subjetivo não seja destruído pelo trabalho, condenando o profissional à doença e à morte.

Os participantes não estão adoecidos, mas há manifestações de estresse que levam a hipotetizar, com base em achados da literatura (Dejours<sup>12,13</sup>), que em breve a saúde física e mental pode ser comprometida. O funcionamento do contrato terceirizado se dá em uma lógica perversa e cínica<sup>19</sup> e as relações de trabalho não são saudáveis. Ademais, do ponto de vista ético, haveria uma barreira constrangedora caso se quisesse avaliar honestamente o trabalho dessa categoria. Por um lado, porque devem atuar fora do prescrito para conseguir realizar o seu trabalho (ex.: instalar determinados softwares, utilizar determinadas chaves para abrir e verificar a situação do computador e, principalmente, deixar de abrir um novo chamado para que o tempo não volte a ser contado do zero, agilizando, assim, a conclusão do atendimento, mas fora da regra). Por outro, porque as condições para o seu trabalho são evidentemente cínicas e ambíguas.

O atendimento *in loco* aos servidores permite que os terceirizados tenham contato com os seus clientes e desenvolvam certo vínculo. O retorno do seu trabalho é imediato, com manifestações de reconhecimento no sentido de gratidão e, muitas vezes, de constatação. A visibilidade e a importância de suas tarefas são evidentes, ainda que possam ser menos complexas do que o desenvolvimento de um sistema. Os terceirizados afirmam que para cumprir as suas tarefas é necessário muito conhecimento técnico, o que é motivo de orgulho. Como não estão em competição entre si, há um clima de solidariedade e companheirismo quando um técnico ajuda o outro para darem conta das demandas.

A consequência dessa conjuntura é um grupo com forte identidade, apesar do sentimento de discriminação e menor *status*. Conseguem ressignificar o seu sofrimento e transformá-lo em prazer, ressaltando o sentido do seu trabalho e se utilizando dessas estratégias para atenuar a insegurança do emprego. Diante das adversidades, esses profissionais têm encontrado sentido no que fazem, utilizando o trabalho como “ressonância metafórica” para lidar com a angústia e o desejo<sup>9</sup>.

Quando uma organização do trabalho é indiferente à situação laboral, à história individual e aos investimentos físico, cognitivo e afetivo do trabalhador, a solução para a manutenção do prazer no trabalho surge dele próprio. Aquele que está inquieto vai criar formas para fazer prevalecer a sua saúde mental e uma identidade reforçada na dicotomia

prazer/sofrimento no trabalho. Se o sentimento de grupo está presente, essa mobilização, além de afetar o individual, desdobra-se para o coletivo.

Para Moraes e Vasconcelos<sup>19</sup>, “a possibilidade de atribuir um sentido ou um significado para a atividade realizada inscreve-se precisamente na dinâmica do reconhecimento por se constituir como uma via legítima de acesso à vivência de prazer no trabalho.” E como afirma Mendes<sup>16</sup>, é por intermédio do reconhecimento que a atividade do sujeito-trabalhador adquire sentido/significado simbólico.

## CONCLUSÕES

Os terceirizados participantes desta pesquisa identificam a perversidade em sua organização do trabalho, especialmente no que se refere ao fato de o seu trabalho ganhar mais visibilidade quando é mal sucedido, e não o contrário. Ou seja, se as coisas não funcionam, os usuários se lembram desses trabalhadores e o esperado seria que eles fossem lembrados quando os sistemas estão funcionando perfeitamente (posto que isso, sim, evidenciaria o seu trabalho bem feito). Enfrentar o contexto, todavia, é difícil, pois não há mobilização subjetiva suficiente, inclusive por conta da fragilidade do contrato de trabalho.

Tanto no que se refere à constatação, quanto à gratidão, os terceirizados só se sentem reconhecidos em função de seu relacionamento com os usuários e das possibilidades de, com seu *savoir faire*, resolver problemas e exibir a sua competência. A organização do trabalho, em si, não possibilita o reconhecimento, não dispendo

de mecanismos institucionais concretos que valorizem a atuação dos profissionais.

No que se refere ao julgamento de utilidade e de beleza, verifica-se que ambos decorrem da relação desenvolvida com os servidores. Novamente, a organização do trabalho não favorece a dinâmica de reconhecimento.

O prazer que experimentam no trabalho deriva da ressignificação do sofrimento por meio da forte identidade do grupo, construída para lidar com “os outros”, no caso, os servidores.

Espera-se que este estudo contribua com o avanço das pesquisas em psicodinâmica do trabalho, trazendo elementos para a compreensão da dinâmica de reconhecimento no contexto específico da terceirização e do trabalho com informática. Pretende-se também provocar reflexão sobre a situação da terceirização no serviço público.

Como limitações, tem-se a pouca quantidade de participantes. Apesar de o número de sujeitos não ser determinante da qualidade dos dados para a psicodinâmica do trabalho, entende-se que com mais entrevistas possa ser possível captar elementos que permitam compreender mais profundamente a dinâmica do reconhecimento.

Recomenda-se, como agenda de pesquisa, a realização de mais estudos sobre os terceirizados na instituição e a sua relação com os servidores efetivos da casa, o que permitiria, eventualmente, construir estratégias organizacionais capazes de promover o bem-estar dos trabalhadores.

Por fim, esta pesquisa demonstra que o *glamour* da tecnologia não é suficiente para dar sentido ao trabalho dos profissionais da área. Mais uma vez, os dados indicam que o reconhecimento está relacionado ao sentido do trabalho e ao prazer de executá-lo.

## REFERÊNCIAS

1. Baumgarten M. Reestruturação produtiva e industrial. In: Cattani AD (org.) Trabalho e tecnologia: dicionário crítico. Porto Alegre: Editora da UFGS; 2002. p. 268-271.
2. Castells M. A sociedade em rede - Era da informação: economia, sociedade e cultura. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra; 2007.
3. Antunes R, Silva MAS. O avesso do trabalho. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular; 2002.
4. Gomes MN, Carvalho ND, Nishihara RM. Análise da qualidade de vida dos costureiros e sua relação com o vínculo empregatício. Rev Bras Med Trab. 2016;14(3):237-44.
5. Lucca SR, Campos CR. Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores da atividade de teleatendimento. Rev Bras Med Trab. 2010;8(1):6-15.
6. Pereira LCB. Reflexões sobre a reforma gerencial brasileira de 1995. Rev Serv Públ. 1999;50(4):5-29.
7. Clot Y. Suicides au travail: un drame de la conscience professionnelle? Activités. 2013;(10-2):1-16.
8. Bigolin SE, Fensterseifer PE. Corpo, trabalho e saúde no universo dos trabalhadores em informática. Rev Cont Saúde. 2009;8(16):19-25.

9. Antunes R. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez; 1995.
10. Martins SR, Mendes AM. Espaço coletivo de discussão: a clínica psicodinâmica do trabalho como ação de resistência. *rPOT*. 2012;12(2):171-83.
11. Potiron M. Psychodynamique de la reconnaissance au travail et identité. *Carnet PSY*. 2015;(8):27-33.
12. Dejours C. Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. São Paulo: Fundap/EAESP-FGV; 1999.
13. Dejours C. La psychodynamique du travail face à l'évaluation: de la critique à la proposition. *Travailler*. 2011;(1):15-27.
14. International Labour Organization. The prevention of occupational diseases. Geneva; 2013 [cited 2016 Feb 16]. Disponível em: <[http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/gender/doc/safeday2013%20final\\_1012.pdf](http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/gender/doc/safeday2013%20final_1012.pdf)>
15. Lévy P. Cibercultura. São Paulo: 34 Ed.; 1999.
16. Mendes AM. A prática em clínica psicodinâmica do trabalho como estratégia de promoção da saúde. *Tempus*. 2012;6(2):195-207.
17. Uchida S, Sznelwar LI, Lancman S. Aspectos epistemológicos e metodológicos da psicodinâmica do trabalho. *Travailler*. 2011;(1):45-59.
18. Merlo ARC. A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho. Porto Alegre: Editora da Universidade - UFRGS; 1999.
19. Moraes RD, Vasconcelos ACL (orgs.) Subjetividade e trabalho com automação: estudo no polo industrial de Manaus. Manaus: Edua; 2011.

---

Endereço para correspondência: Ana Magnólia Mendes - Universidade de Brasília - Campus Universitário Darcy Ribeiro, Instituto Central de Ciências, Ala Sul - CEP: 70910-900 - Brasília (DF), Brasil - E-mail: [antlogacarla@gmail.com](mailto:antlogacarla@gmail.com)