

**39º Encontro Anual da ANPOCS**

**SPG24 Trabalho e ação sindical na sociedade contemporânea**

**Quando o trabalho está em todo o lugar:  
vida e trabalho para os profissionais de tecnologia da informação (TI)**

Daniela Ribeiro de Oliveira - Bolsista CNPq

## **Quando o trabalho está em todo o lugar: Vida e trabalho para os profissionais de Tecnologia da Informação (TI)**

### **1. Resumo:**

Entender como os trabalhadores de TI, que estão parcial ou totalmente exercendo a atividade na modalidade *home office* conciliam vida privada e trabalho é objetivo principal da pesquisa. Considerando que as fronteiras entre tempo de trabalho e vida estão cada vez mais borradas. A pesquisa iniciada em 2014 e em andamento, terá como material de discussão dados de 15 entrevistas realizadas com roteiro semiestruturado junto à trabalhadores inseridos em diversos cargos do setor de TI, em variados vínculos contratuais e de diversas empresas localizadas no estado de São Paulo. Uma diversidade de arranjos do trabalho em casa, com a execução do trabalho em tempo total ou parcial, todos os dias da semana, algumas horas diárias, algumas vezes por semana marca esse setor.

### **2. Introdução:**

A relevância e presença das tecnologias informacionais na sociedade tem mobilizado o interesse da sociologia do trabalho<sup>1</sup> à estudar a categoria de trabalhadores responsáveis pela criação ou produção das diversas ferramentas tecnológicas, nomeados por Rifkin (1995) de *analistas simbólicos*<sup>2</sup> – por considerar o uso do conhecimento como primordial para a produção. O setor de TI desenvolve-se a partir da autonomização do segmento de desenvolvimento de *software*<sup>3</sup> em relação ao de *hardware*. Castells (1999) caracteriza-o de forma ampla, abrangendo no mesmo no escopo das TI's a microeletrônica, a computação, a telecomunicação, a radiofusão e a optoeletrônica. Compreendendo diversas atividades produtivas relacionadas ao manejo de informações (sua aplicação, produção, armazenamento, transmissão, acesso, segurança) a partir de recursos de computação, na busca de soluções para os fins mais diversos.

---

<sup>1</sup> Os estudos, no Brasil, sobre os profissionais de TI, no âmbito das ciências sociais, remontam ao fim da década de 1990. As análises concentram-se sobre organização, relações de trabalho no contexto de empresas informática; a construção identitária do profissional informático; qualificação e formação; gestão de trabalhadores. Para um mapeamento sobre os primeiros estudos consultar: Potengy e Castro (1998), Santos *et al* (1999), Castro (2001), Potengy (2000; 2001), Paiva *et al* (2003).

<sup>2</sup> Refiro-me aos trabalhadores como analistas simbólicos, menos como forma de filiação à abordagem teórica e mais como forma de atrelar a categoria à atividade que tem no conhecimento e na manipulação de símbolos para a realização das atividades de trabalho.

<sup>3</sup> O *software* é definido como uma unidade de armazenamento de conhecimento disposto de forma organizada e sequencial que é utilizada por um processador (*hardware*) para o qual transmite informações. Nesse sentido, os dispositivos e ferramentas que necessitam de processamento computacional, como os equipamentos hospitalares, automóveis, aparelhos celulares, alguns aparelhos domésticos são exemplos de *hardware*. (Ribeiro, 1998).

As pesquisas que analisam as configurações do trabalho resultante dos processos de reestruturação do capital apontam o aumento da quantidade de tempo em que os trabalhadores tem se dedicado ao labor, além do aumento do ritmo e da intensificação do trabalho (Sorj, 2000; Antunes, 2005; Rosso, 2008). Santos *et al* (2010) destacam o papel das tecnologias no contexto de trabalho reconfigurado e afirmam que as máquinas impõem-se como competidoras do trabalho humano. Nesse sentido, o aumento do uso de medicamentos (drogas lícitas) é uma forma de o trabalhador melhorar o desempenho frente às inúmeras tarefas que necessita realizar diariamente, muitas vezes ao mesmo tempo.

Num contexto em que as fronteiras entre vida e trabalho estão cada vez mais imbricadas (Valenzuela *et al*, 2015), o setor de TI torna-se campo fértil para mapear e entender as diferentes formas com que tais imbricamentos conformam-se. Sobretudo, quando consideram-se as possibilidades de deslocalização e mobilidade possibilitado pelas tecnologias informacionais que viabiliza as práticas do *home office*<sup>4</sup> ou do teletrabalho. Este último, entendido enquanto modalidade de gestão e organização do tempo, decorrente dos processos de flexibilização do trabalho e desenvolvimento de tecnologias.

As pesquisas sobre trabalho remoto destacam a complexidade em elaborar uma definição comum para a o *home office* também nomeado de trabalho remoto, teletrabalho, *telework*, *home work*, (Costa, 2007; Alves, 2008; Alemão e Barroso, 2012). Existe uma dificuldade em definir a categoria teletrabalho sem que haja uma construção ideológica da realidade. De modo que, teletrabalho não pode ser considerado simplesmente um sinônimo de trabalho à distância, mas “*um elemento das mudanças organizacionais estratégicas que apontam para novas formas de trabalho flexível sustentadas por Tecnologias de Informação e Comunicação*” (Rosenfield e Alves, 2011, p.217). A lógica do *home office* sustenta-se em valores como iniciativa, responsabilização, autocontrole e confiança, características do chamado “novo espírito do capitalismo” definido por Boltanski e Chiapello (2009).

A relação entre as dimensões “trabalho em *home office*”, “criação das tecnologias informacionais” e “tempos de trabalho e não trabalho” compõem o objeto de estudo da pesquisa, cujo objetivo é apreender como os trabalhadores de TI conciliam vida privada e

---

<sup>4</sup> Optei por utilizar a *home office* enquanto categoria nativa e, apesar de o levantamento bibliográfico relacionar o trabalho a distância como teletrabalho ou trabalho remoto.

trabalho quando este está, parcialmente ou totalmente, no espaço da casa, tendo como pressuposto que a modalidade de *home office*, mais que um sistema de gestão empresarial é um sistema que implica em mudanças sobre a vida privada daqueles que o adotam como modo organização do trabalho. Para fins deste artigo apresentarei uma análise preliminar de dados da pesquisa<sup>5</sup>.

A fim de atingir o objetivo do estudo foram realizadas, a partir de roteiro semiestruturado, entrevistas com trabalhadores de TI inseridos em atividades de trabalho de criação/atividades técnica ou gestão de projetos e/ou equipes para o setor de TI. O acesso ao campo foi realizado por meio de informante chave e pela aplicação do método bola de neve<sup>6</sup>. A escolha metodológica se deu por dois motivos: o primeiro é a dificuldade que o setor empresarial impõe à entrada de pesquisadores no ambiente de trabalho, o segundo, a tentativa de evitar a interferência da empresa em relação ao conteúdo relatado nas entrevistas.

Privilegie as percepções e trajetórias dos profissionais como fonte de construção do conhecimento sobre um setor em constante mudança e de difícil acesso. Além disso, serviram de base para a discussão os discursos da mídia digital e impressa, bem como o conteúdo de manuais de administração que difundem e constroem representações ideais em relação ao controle e a liberdade sobre o tempo de trabalho e vida pessoal, como algo possível e necessário, em tempos de trabalho mediado por tecnologias ou trabalhos que produzem tecnologias.

Chamo atenção para alguns aspectos relativos ao campo empírico, o qual apresenta-se bastante heterogêneo, com trabalhadores assalariados – empregados, pessoa jurídica com assalariamento disfarçado, pessoa jurídica na condição de empreendedor/empresário – vinculados às empresas de porte micro, pequena, média e grande. A maior parte dos entrevistados encontra-se em empresas cujo produto fim é a produção de tecnologias informacionais; mas também foram entrevistados trabalhadores de empresas cujas tecnologias informacionais são produto meio. Os cargos e/ou funções

---

<sup>5</sup> A pesquisa em andamento, conta com um banco de dados com 45 entrevistas realizadas entre 2014 e 2015 junto aos trabalhadores de tecnologia da informação no estado de São Paulo. O estudo é desenvolvido simultaneamente por três pesquisadoras do Grupo de Estudos Trabalho e Mobilidades (GETM) da UFSCar, no âmbito do Projeto Temático FAPESP “*Contradições do Trabalho no Brasil Atual. Formalização, precariedade, terceirização e regulação*”. Para este artigo, foram selecionadas 15 entrevistas que representam a diversidade do campo empírico em termos de recorte de gênero, vínculos contratuais, tipos de trabalho e porte de empresa.

<sup>6</sup> Trata-se da prática de um informante colocar a pesquisadora em contato com outro entrevistado, este por sua vez, indica outro entrevistado e assim sucessivamente até formar uma rede de contatos.

dos entrevistados estavam distribuídos da seguinte maneira: desenvolvedores ou programas computacionais; criação e administração de páginas web; testador de software, analistas de (sistemas; desenvolvedor/programador; segurança da informação, suporte outsourcing, banco de dados); gerentes de projetos; coordenador de TI, consultor de TI.

Os trabalhadores entrevistados realizam diferentes atividades que exigem habilidades técnicas e/ou habilidades comunicacional – relação interpessoal e liderança (Zarifian, 2008). A fim de operacionalizar a análise, reclassifiquei as funções nas quais estavam inseridos construindo os seguintes tipos ideais: *atividades técnicas; relacionamento com clientes; gestão de projetos e/ou equipes*. Há entre os entrevistados trabalhadores que apenas realizam atividades técnicas e que compreenderiam as funções de programação e desenvolvimento, testes, manutenção de página *web*, suporte, análise de segurança da rede e da informação, banco de dados, suporte *outsourcing*; trabalhadores que além da realização das atividades técnicas, estabelecem relação com cliente realizando análise de requisitos, por exemplo, que compreende os analistas de sistemas (de requisitos, de segurança da informação, de redes, banco de dados, suporte *outsourcing*). Os entrevistados que realizam atividades de gestão de projetos e equipe, a depender do tamanho dos projetos ficam limitam-se apenas à gestão. A prioridade é operacionalizar os projetos e as equipes. Apesar de conhecerem os processos de criação e as linguagens de programação, geralmente, não realizam atividades técnicas, atuam como “mentores” dos membros da equipe auxiliando na solução de complexos problemas que demandam experiência obtida em anos de carreiras; ou acompanhando as etapas dos projetos que coordena. Compreende nesse tipo ideal: gerente de projeto; coordenador de TI, consultor de TI.

### **3. Uma breve caracterização do setor**

O setor é marcado por uma diversidade de vínculos contratuais, foi descrito inicialmente, em pesquisa realizada por Potengy e Castro (2000) com trabalhadores do chamado setor de microinformática, localizado Rio de Janeiro – desenvolvidas no contexto do *boom* da *internet* no Brasil. Salatti (2005), anos mais tarde, destacou a flexibilidade de contratos de trabalho, por meio de estudo realizado em Campinas/SP

junto à SOFTEX<sup>7</sup>. A pesquisa apontou a existência de um conjunto de profissionais, que se inserem no mercado de trabalho na condição de estagiários, pessoas jurídicas (PJ), assalariados formalmente registrados e assalariados não registrados, trabalhadores na condição de sócio empresário e o *free-lance*/trabalhador por conta própria. Essa mesma heterogeneidade contratual foi identificada na pesquisa de Bridi e Motim (2011), Braunert (2013) e Bridi e Braunert (2014) ao analisarem uma grande empresa de produção de *hardware* e *software* localizada no Paraná.

Identifiquei, em pesquisa realizada em cidades do interior do estado de São Paulo<sup>8</sup>, arranjos como o chamado “CLT Flex” que combina formalização de contrato pela CLT, mas com remuneração parcialmente declarada – em média, os trabalhadores recebem em torno de 40% do salário nominal e o restante é distribuído entre benefícios e auxílios (moradia, alimentação, deslocamentos, farmácia, etc.). A combinação entre a condição de PJ, mas com a negociação de recebimento de complementos como bônus de fim de ano. A remuneração dava-se por meio de contrato de pessoa jurídica e, complementarmente, havia remuneração extra, referente ao 13º salário, além da possibilidade de retirar férias (direito reservado aos trabalhadores celetistas), tudo realizado por meio de acordos verbais entre os profissionais e a empresa. Esse arranjo – “PJ Top” – tem todas as características de assalariamento disfarçado, que também é prática no setor, mas que na percepção dos entrevistados, muitas vezes é visto positivamente e nomeado por “PJ Top”<sup>9</sup> (Oliveira, 2009).

Em 2014, o *site* APinfo<sup>10</sup> realizou um levantamento<sup>11</sup> com trabalhadores que voluntariamente responderam a pesquisa disponível *online*. Os dados possibilitam algumas inferências sobre os tipos de vínculos no setor, ressaltando que não se constitui em uma amostra metodologicamente orientada. Entre os respondentes 71% estavam

---

<sup>7</sup> A SOFTEX – Associação para a Promoção da Excelência do *Software* Brasileiro – é uma organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) responsável pela gestão do Programa SOFTEX. Conferir <http://www.softex.br/a-softex/>

<sup>8</sup> Refiro-me a pesquisa do mestrado realizada entre os anos de 2007 a 2009 em parceria com o grupo de pesquisa trabalho e mobilidade, orientada pelo Prof. Dr. Jacob Carlos Lima.

<sup>9</sup> Essa categoria “PJ Top” apareceu no campo empírico da pesquisa de mestrado (2007-2009) para referir-se ao arranjo estabelecido entre os entrevistados e seus “clientes” ao qual prestavam serviço.

<sup>10</sup> Site especializado em divulgação de notícias sobre tecnologia da informação, divulgação de vagas de trabalho, organização de fóruns de discussão sobre temas pertinentes à área, entre outros assuntos. Vide: <http://www.apinfo2.com/apinfo/informacao/p14sumario.cfm> (Consultado em dezembro/2014).

<sup>11</sup> A pesquisa com 22.233 respondentes (não foi estabelecida uma amostra).

vinculados como celetistas; 9% mantinha relação empregatícia na modalidade “CLT-Flex” – em média receber em torno de 40% do salário nominal e o restante é distribuído entre benefícios e auxílios (Lima e Oliveira, no prelo). Os PJs representavam 15%, seguidos de estagiários (3%), autônomos (2%), e cooperados (1%). Esses índices não captam os trabalhadores não formalizados, principalmente nas pequenas empresas, embora aponte tendência e permite uma comparação com os dados apontados por Castro (2013), elaborados a partir da PNAD de 2009, em que destaca que 67,69% dos trabalhadores homens possuem contrato padrão<sup>12</sup>, ao passo que para essa mesma modalidade de contrato encontram-se 76,54% das trabalhadoras do sexo feminino (Idem, p.177). Ambos confirmam a dificuldade que o campo tem nos mostrado: o de apreender uma realidade fluida, de mudanças constantes; a dificuldade de alcançar os profissionais não formalizados que, possivelmente, para manter ganhos comparáveis com os trabalhadores assalariados, estão envolvidos em inúmeros projetos, trabalhando para várias empresas/clientes e vivenciando mais fortemente a intensidade do trabalho.

Bridi e Motim (2014) destacaram outra característica relacionada a variabilidade salarial que é influenciada pela região de trabalho, a demanda, a função, o tipo de empresa, a experiência e as competências do trabalhador. A inserção no mercado de trabalho nem sempre é condicionada por formação específica, a formação contínua é fundamental na construção da identidade do trabalhador e cria formas de justificação de permanência na área, marcada pela mobilidade constante entre diversas empresas e projetos (Lima e Oliveira, no prelo). A baixa presença do trabalho feminino (Softex, 2012; Castro, 2013); a alta rotatividade e o predomínio de mão de obra jovem – 51% representam a faixa etária entre 18 a 29 (Softex, 2012). Essas características marcam esse recente setor que desponta como importante a partir de meados do século XX.

Do ponto de vista das características das empresas e da distribuição territorial os dados da Softex (2012) destacam que 79% das empresas da chamada IBSS – Indústria Brasileira de Software e Serviços – é de pequeno porte, com até 19 pessoas ocupadas. Uma parcela menor, cerca de 3%, refere-se às empresas com mais de 100 pessoas ocupadas. É no estado de São Paulo que está a maior concentração de mão de obra (cerca de 60%) do setor, em números absolutos representa 200 mil ocupações. A capital de São

---

<sup>12</sup> A autora utiliza o termo “contrato padrão” para classificar os trabalhadores que estão vinculados aos seus trabalhos por meio contratos regidos pela CLT e/ou são Estatutário, nesse último caso, refere-se ao regime de regulação do trabalho utilizado na Administração Pública.

Paulo, que mais absorve profissionais do setor, possuía em 2010, pouco mais de 38 mil pessoas empregadas em estabelecimentos da IBSS.

O processo de produção de um programa informático divide-se em quatro grandes etapas cognitivas, a saber: conceituação, formalização, processamento de dados e aplicação. A conceituação estaria associada ao desenho de concepção e formalização dos programas (requerimento) que depende de entrevistas e mapeamentos das necessidades do cliente; a formalização seria a etapa em que os requisitos são analisados, estudados, apreendidos e modificados pelo analista, arquiteto de *software*, ou programador. Significa que os requisitos são analisados e formalizados; processamento seria o momento em que processamento de dados refere-se ao seguimento de um conjunto de considerações lógicas oriundas do processo de conceituação e da formalização - em casos de desenvolvimento de software seria a programação em si. Por fim, a aplicação é a entrega do produto informático desenvolvido, a implementação do produto no cliente. (De La Garza, 2010).

Em síntese, estes dados apontam a complexidade que marca o setor, constituído por um conjunto variado de profissionais em termos de formação – dados da Softex (2012) apontam o aumento da presença de profissionais com ensino superior completo e incompleto no mercado de trabalho e a baixa presença de trabalhadores com pós-graduação; inseridos em diversos segmentos produtivos de tecnologias; o predomínio das pequenas empresas; vinculados sob diferentes tipos de contratos trabalhistas.

#### **4. O trabalho e o *home office***

Existindo a possibilidade da realização do trabalho remoto, uma questão central para a análise é entender como os profissionais organizam suas vidas privadas considerando que independentemente de adotarem o teletrabalho enquanto modalidade de organização e gestão do tempo, a atividade em si já pressupõem o trabalho remoto, independente de formalizações – autorização da empresa, por meio de programas de *home office*<sup>13</sup> – podendo trabalhar em qualquer lugar e a qualquer momento.

---

<sup>13</sup> Refiro-me aqui aos programas de home office formalizado por empresas com objetivos específicos (expansão sem aumento de espaço físico; reduzir custos reduzindo espaço físicos e deslocando seus funcionários para casa, por exemplo.) que elaboram procedimentos, descrevem perfis de empregados que enquadrariam em tal modalidade.



Há um conjunto de textos midiático que oferecem “dicas” em blogs<sup>14</sup>, revistas e manuais de administração (Brik & Brik, 2011; 2013) e apontam estratégias aos profissionais e/ou gestores de empresas sobre como manter o foco, como organizar um ambiente adequado para o trabalho realizado a partir de casa, o perfil adequado de trabalhador que pode atuar em *home office*. Descrevem, também, as vantagens para o profissional que deseja ou já trabalha a partir de casa, assim como os ganhos para as empresas, dentre outros temas relativos ao uso do tempo-espço para o trabalho remoto. Esses materiais, apesar de apresentarem os limites do trabalho em *home office*, no fundo projetam uma percepção positivadas a respeito desta modalidade, na expectativa de ser o trabalho remoto a possibilidade de obtenção do controle sobre tempos da vida. Argumento, nesse sentido, que há uma difusão de discursos positivados em defesa do trabalho *home office*, promovida por atores diversos – institucionais<sup>15</sup> ou individuais –, mas que na prática, entre os entrevistados da pesquisa, tal construção não se sustenta por completo.

Modalidade de trabalho que desenvolve-se a partir do surgimento da empresa integrada em rede, decorrente do processo de reestruturação capitalista e de flexibilização das relações de trabalho, o teletrabalho é, portanto, resultado das necessidades da empresa em rede e não consequência direta e necessária da tecnologia disponível. Três tipologias foram desenvolvidas a fim de designar diferentes formatos de teletrabalho: a) os substituidores: refere-se àqueles trabalhadores que substituem os serviços realizados em um espaço de trabalho tradicional pelo serviço realizado em casa; b) os autônomos, que trabalham on-line de casa; c) os complementadores são os trabalhadores que levam

---

<sup>14</sup> Pesquisa na *internet* com as palavras chaves “*home office*”; *trabalho e home office* indicaram alguns blogs especializados na divulgação, prestação de serviços em consultoria e orientações sobre como planejar e trabalhar remotamente. Foram consultadas as seguintes páginas <http://www.gohome.com.br/>; <http://nomadesdigitais.com/>; <http://blogmidia8.com/category/home-office/page/2#> ; <http://www.movebla.com/>.

<sup>15</sup> Refiro-me tanto às ações materiais publicados pela SOBRATT – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade – quanto às ações do SEBRAE – Serviço Brasileiro de Micro e Pequenas Empresas. Em 2011, este último lançou documento em que aponta o teletrabalho associada às práticas empreendedoras enquanto tendência de organização de negócios no Brasil e que poderia mobilizar diversos segmentos dos setores de serviços, entre eles bares e cafés que ao disponibilizar rede de *internet* poderia colocar o estabelecimento no alvo de “um novo segmento de clientes: os *home workers* com seus notebooks debaixo do braço” (Sebrae, 2011, s/p.). Trabalham remotamente e ao mesmo tempo vivenciam alguns momentos de lazer sem prejuízo para o trabalho. Estou pensando também nas ações mais individualizadas difundidas em blogs e sites que colocam *home office* como a grande inovação da sociedade contemporânea permitindo trabalhar e viajar ao mesmo tempo, gastando pouco - seria aqui um exemplo do que Crary (2014) apontam em relação ao imbricamento dos tempos de trabalho, de consumo e lazer.

para suas casas trabalho do escritório para concluir ou continuar trabalhando em casa (Castells, 1999, p.404).

O campo empírico tem apontado que a prática do trabalho em *home office* em tempo integral, todos os dias da semana, é menos recorrente e tanto os trabalhadores, quanto os empreendimentos apresentam ressalvas em relação às possibilidades de praticá-lo nos moldes de tempo integral. Identifiquei arranjos em que os tempos de trabalho aproximam-se da forma flexível como descrita por Sennett (1999) – o “flexitempo”. Com a possibilidade de negociar a realização de trabalho remoto alguns dias da semana. Levar trabalho para casa, ao fim do expediente, alguns dias da semana trabalhando em casa é mais comum, embora os trabalhadores não identifiquem como teletrabalho. Nesse caso, os trabalhadores cumprem jornadas de trabalho nos escritórios do empregador ou do cliente e, em determinadas situações, geralmente em período de entrega de projetos, precisam “virar a noite” trabalhando ou trabalhar aos fins de semana em casa. Os relatos têm permitido interpretar o quão intenso é o trabalho para essa categoria.

## **5. As percepções sobre trabalho e o *home office***

A partir das percepções dos entrevistados e da análise de trajetórias ocupacionais e de formação procurei traçar *o alcance que as ideias vinculadas à modalidade de trabalho em home office exerce sobre as expectativas dos trabalhadores em adotá-lo ou não como forma de gestão e controle de tempo*. Ademais procurarei mostrar as estratégias para conciliar vida e trabalho em um segmento cuja demanda por disponibilidade e dedicação é alta. Para tal selecionei fragmentos das entrevistas<sup>16</sup> que melhor expressaram ou sintetizaram as temáticas tratadas.

### **5.1 Diferentes arranjos do trabalho em *home office***

Eric<sup>17</sup> é casado, tem 37 anos, sem filhos. Possui ensino superior completo em ciências da computação, cursando pós-graduação em estratégia de tecnologia da

---

<sup>16</sup> As entrevistas, transcritas na íntegra, foram editadas com o objetivo transformar a estrutura de linguagem falada para linguagem escrita, respeitando o conteúdo geral das falas. Segundo Duarte (2004) deve se corrigir as entrevistas, excetuando-se os casos em que a análise do material transcrito adote a análise do discurso como método, nos demais casos “*frases excessivamente coloquiais, interjeições, repetições, falas incompletas, vícios de linguagem, cacofonias, erros gramaticais etc. devem ser corrigidos na transcrição editada* (Idem, 2004, p. 220)”.

<sup>17</sup> Com o objetivo de manter a confidencialidade todos os nomes dos entrevistados, assim como das respectivas empresas para as quais trabalham foram substituídos por identidades fictícias.

informação. Já trabalhou como celetista, mas desde 2008 resolveu seguir como consultor de projetos de TI com vínculo de PJ, para sair da zona de conforto e ganhar um pouco mais. Em 2013, foi convidado por um amigo para ser sócio de uma empresa integradora de negócios. Seu trabalho é desenvolver soluções de integração (de informações) entre empresas. Também chamado de *business to business*, seu trabalho consiste em propor tecnologias que viabilizem empresas de diferentes segmentos, por exemplo, uma loja virtual e uma transportadora (venda e entrega) troquem informações de um cliente com o objetivo de que a compra realizada na loja virtual seja entregue pela empresa de transporte. Entre os tipos ideais criados para a análise, Eric se enquadra no grupo de gestor de projetos e/ou equipes.

Possui em seu apartamento uma área adaptada para o escritório o qual utiliza para trabalhar quando os projetos em que está trabalhando não pressupõem ficar alocado no cliente. A decisão por trabalhar em casa, portanto, depende muitas vezes do perfil do cliente para quem está prestando serviços – em relação a controle que este exerce sobre os prestadores contratados –; depende também da ausência de espaço físico na empresa contratante; e a natureza do projeto no qual está envolvido. Vejamos a passagem da entrevista.

(...) Hoje, particularmente, eu estou num projeto onde o contrato que foi fechado, eles me obrigam a estar dentro do local [da empresa] por que eu tenho que passar o conhecimento desse projeto para o recurso interno da empresa [os trabalhadores do cliente]. Mas duas semanas atrás eu estava trabalhando em casa porque a empresa que eu fechei contrato não tinha um local interno para trabalho, não tinha uma mesa, computador, então eles abriram uma conexão externa em que, da minha casa, eu conectava com o ambiente deles e trabalhava. Então depende muito do projeto, da negociação do contrato e varia. (Eric).

Questionado sobre como é sua rotina de trabalho – considerando seu *status* de PJ e o fato de trabalhar parte em casa e parte no cliente – e como estabelece uma separação entre seu tempo profissional e o seu tempo pessoal.

A gente montou uma “areazinha” no apartamento que é um escritório, nada muito grande (...). Então, você consegue fisicamente ter essa separação de casa. Agora, com relação aos horários eu tento não pensar, mas é meio inconsciente mesmo, é tentar atender o projeto mostrando que, mesmo dentro de casa, o cliente está sendo atendido. E quando o número de atividades é muito grande, a gente acaba ficando o dia inteiro conectado. Confesso que, às vezes, eu deixo de almoçar. Fico tão entretido no assunto e acabo indo almoçar às 3, 4 horas [da tarde]. Eu não controlo muito bem isso, mas em compensação, quando está

bem tranquilo, eu saio pra caminhar no meio do dia. Às vezes, você executa suas atividades e para você continuar você depende da informação e o cliente já falou que vai demorar um pouco para passar aquela informação, então não adianta ficar no sofá aguardando. Daí eu pego o celular e saio pra caminhar, às vezes eu fico duas, duas horas e meia fora daqui do ambiente do escritório, até ter informação para trabalhar. Então assim, não tem muito controle não, é meio que você vai se adaptando à situação, *mas sempre com o objetivo principal que é o foco em atender o cliente.* (Eric).

Parece engraçado o que eu vou falar, mas, por exemplo, esse projeto que eu tô hoje, que eu tô dentro do cliente, eu trabalho menos de oito horas por dia, eu trabalho em torno de seis horas e meia a sete horas no máximo. Quando eu tô trabalhando de casa, eu trabalho de nove a dez horas por dia. (Eric).

A separação físico/espacial entre a casa e o trabalho, no caso de Eric, não impactará sobre sua relação familiar, uma das hipóteses é o fato de não ter filhos e ser casado com uma profissional da mesma área de tecnologia, esses aspectos tendem a diminuir as cobranças em relação ao excesso de trabalho, por considerarmos que ambos reconhecem e compreendem as dificuldades e exigências do trabalho. Interessa chamar atenção para algo que tem aparecido com frequência nas entrevistas, que independente do tipo de vínculo em que o trabalhador está inserido, o ritmo e a jornada de trabalho são relativamente maiores quando os projetos estão trabalhando em casa.

Paula é casada com Eric, tem 34 anos e não tem filhos. É formada em ciências da computação, e momento da entrevista cursava MBA em gestão de tecnologia da informação. Sua trajetória ocupacional é marcada por longos períodos de permanência nas empresas, ficando em média cinco anos em cada uma das que trabalhou – três no total. Esse aspecto chama a atenção considerando o fato de ser um setor cuja rotatividade é considerada alta (Softex, 2012). Paula é consultora sênior em uma multinacional de prestação de serviços de TI. Trabalha alocada no cliente, realizando o que no linguajar da carreira é fazer “*face to face*” com o cliente, que significa estar “*sempre trabalhando fisicamente no site<sup>18</sup> do cliente*”, que objetivamente significa:

(...) entender quais são as dificuldades que aquele cliente está enfrentando, quais os problemas que ele precisa solucionar. Rever isso e apresentar soluções para serem implementadas que irão ajudá-lo à solucionar os problemas ou melhorar os processos desse cliente.

---

<sup>18</sup> Site, nesse caso, refere-se a denominação dos espaços físico das empresas de tecnologia.

Implementando aí tecnologia, pacotes de mercado normalmente. (Paula).

Em algumas circunstâncias ela trabalha em casa e quando isso ocorre relata ser a oportunidade de realizar aquelas tarefas de trabalho que exigem maior concentração e foco, isso porque, ausente do escritório enfrenta poucas interrupções para atender telefone, tirar dúvidas de trabalho, participar de reuniões, etc. O deslocamento é outro elemento que aparece em sua fala como tempo ganho.

Eu já tive experiência em um projeto e eu consegui trabalhar bastante *home office* nesse projeto, eu ia para o *site* do cliente normalmente só para reuniões de levantamento das necessidades deles e eu produzia toda a documentação, tudo que eu precisava entregar, desenho de solução. Eu produzia tudo *home office* e foi muito produtivo, eu acho que essa parte de criação mesmo foi bem beneficiada por conta de estar trabalhando *home office* (Paula).

A vantagem que eu vejo [no *home office*] é a concentração no trabalho que é maior, pelo menos pra mim é maior, eu tenho menos interrupções. Uma grande vantagem é que eu acabo produzindo muito mais porque eu gasto menos tempo no trânsito. Como eu moro um pouco distante de São Paulo, eu acabo, quando tenho que me deslocar até o cliente, eu acabo perdendo muito tempo no trânsito e aí tempo que eu perco no trânsito quando eu trabalho em casa é tempo produtivo. Essas seriam as vantagens (Paula).

Trabalhar em casa para ambos, Eric e Paula, não é uma escolha motivada por interesses particulares, com objetivo de gerir melhor sua vida particular. Mas, decorre das necessidades de seus projetos e/ou clientes. Trabalhar a partir de casa significa ganho em produtividade, o tempo ganho por evitar deslocamentos ou interrupções é convertido em mais trabalho, em prolongamento da jornada e não, necessariamente, em lazer ou para algo que represente melhoria da qualidade de vida. Esta última aparece nos discursos das mídias e manuais de administração como uma das vantagens para os trabalhadores que laboram a partir de casa.

Silva (2004) analisando as positivities do trabalho em casa, procurando identificar os ganhos de qualidade de vida para os teletrabalhadores, analisa o excesso de trabalho como algo que é responsabilidade do profissional, que não sabe impor limites e separação entre início e término do trabalho, remetendo essa prática ao *workholic* – sujeitos que trabalham em demasia. Colocar o trabalhador como responsável por sua “indisciplina”, ao não estabelecer um limite para encerrar o trabalho, reflete o ethos do

terceiro espírito do capitalismo (Boltanski e Chiapello, 2009) na qual a disciplina é resultado das próprias ações do indivíduo que passa a ser o responsável pelos resultados do seu sucesso ou do fracasso.

## **5.2 Quando trabalhar é a rotina: o trabalho e a colonização do sono**

Jonas é solteiro, tem 27 anos, e não tem filhos. É graduado em Informática com ênfase em gestão de negócios. Durante a graduação atuou como *free lance* desenvolve programas e páginas web. No momento da entrevista, trabalhava como analistas de segurança da informação em uma multinacional que desenvolve programas e presta serviços de TI, localizada no interior de São Paulo. O entrevistado descreve “*ter de trabalhar madrugada à dentro*” como algo normal em sua profissão.

Várias e várias [vezes] viu? Várias noites aí já [trabalhei]. De virar vinte e quatro horas. Por exemplo, os últimos dois finais de semana eu trabalhei na sexta até onze da noite. Aí, no sábado, eu comecei em torno de nove horas e fui até quatro da tarde. Fui pra Minas Gerais, cheguei em Minas [e] conectei [o computador] e fui até três da manhã. Aí, no domingo peguei às oito, entendeu? Depois fui até na hora do almoço. Peguei três horas e fui até quatro horas da manhã de domingo pra segunda. Então, isso na minha área é normal, trabalhar de madrugada. (Jonas).

Atualmente não tanto como já aconteceu por demanda do projeto. Acredito que inclusive agora sim, porque como está entrando um novo ciclo de entrega e *goal live* pra ter produção, já foi notificado que vai ter que trabalhar em casa a noite, fim de semana. (Leonardo).

Já. Uma vez aconteceu um projeto que o projeto tava pronta a parte de banco de dados e um cara que trabalha com sistema operacional Windows foi lá, não sei o que ele fez e acabou com tudo. Era pra entregar segunda e isso aconteceu num sábado. Eu tive que varar sábado e domingo restaurando tudo pra entregar pro cliente. Por quê? Porque se isso não acontecer a gente paga multa. Já aconteceu de eu trabalhar no ano novo por conta de projeto porque o projeto que tinha que iniciar às 8 horas do dia primeiro que era pra um cliente no exterior... Participar de reunião às duas da manhã no ano novo. No plantão tem acontecido muito isso, é comum acontecer isso (Talita).

Argumento que a noção de rotina no caso do trabalho de TI é ressignificada, na medida em que rotineiro não é mais o modo como se realizam o trabalho, com tarefas repetitivas, com tempos marcados, com movimentos precisos, tal como o modo de organização fordista taylorista pressupunha e impunha. O rotineiro, nesse caso, é a realização de trabalho a qualquer tempo e espaço, motivo pelo qual os trabalhadores relatam, até com relativa naturalização, o fato de precisarem “virar” noites em atividade.

Para Crary (2014) a ordem social atual é marcada pelo regime 24/7, trata-se de uma temporalidade específica na qual a sociedade passa a viver vinte e quatro por dia, os sete dias da semana em movimento, em estado de vigília. Sua análise parte de experimentos militares e médicos que sobre as possibilidades de privação do sono – que em última análise “*buscaria criar seres humanos cada vez mais próximos da eficácia de redes não humana* (p.87)”. Diferentemente de momentos históricos anteriores, a sociedade na nova ordem capitalista, “*assemelha-se à um shopping center de escolhas, tarefas, seleções e digressões infinitas*”. Dizer 24/7 não é o mesmo que dizer 24/365,

“pois a expressão sugere, ainda que de modo arrevesado, uma temporalidade estendida ao longo da qual algo pode de fato mudar, eventos inesperados podem ocorrer. (...) muitas instituições no mundo desenvolvido funcionam há décadas em regime 24/7. Mas só recentemente a elaboração, a configuração da identidade pessoal e social foi reorganizada para ficar conforme à operação ininterrupta de mercados, às redes de informação e outros sistemas. Um mundo 24/7 aparenta ser um mundo social, mas na verdade é um modelo não social, com desempenho de máquina – e uma suspensão da vida que revela o custo exigido para sustentar sua eficácia. (Crory, 2014, p.18)”.

Uma característica do trabalho de TI marcada pela intensificação do trabalho. Mobilizo aqui a definição de Rosso (2008) para quem a intensidade do trabalho refere-se não apenas ao dispêndio de energia física, dedicada para a realização de uma determinada atividade, mas também o dispêndio de energia emocional. O uso do componente emocional passou a ser mais demandando no capitalismo contemporâneo (Rosso, 2008, p. 38). Procurei identificar os significados simbólico ou material do prolongamento da jornada, buscando mapear a percepção dos trabalhadores sobre os possíveis ganhos dessa prática.

Depende muito da gerência que você tá. Na época que eu fiz essas coisas, a gerência nunca reconhecia esse tipo de coisa, então não compensava. Hoje em dia, eu tenho cliente que é bem melhor, ele reconhece, e tal, mas compensar, compensar... Pode ser que sim, mas tem gente que fala “é legal trabalhar além do horário porque você faz banco de horas e ganha hora extra”, eu prefiro muito mais tempo de descanso do que ficar trabalhando. E sem contar o stress que é. (Talita).

Sim, sim. Na verdade, tudo é teoria, a maioria das coisas são políticas, mas, você ser responsável por uma entrega ou se esforçar pra atingir aquele ponto importante que a entrega, isso é visto com bons olhos para os gerentes e dessa avaliação depende a sua promoção (Leonardo).

Eu acredito que não. Porque o desgaste é muito grande, a qualidade do trabalho já não é a mesma dependendo de quando você atinge algum horário da madrugada, então não compensa não. (Paula).

O sono no capitalismo 24/7, então, atuaria como a última barreira ou obstáculo do capitalismo 24/7, que não pôde ser eliminado, ainda que “*possa ser destruído e espoliado* (p. 31)”. Paula é a uma das poucas entrevistadas que chama a atenção para os reflexos que essa prática pode provocar sobre o corpo e/ou estado emocional, na medida em que sinaliza os desgastes. Mas, a preocupação em relação os resultados e a qualidade do produto ou sobre a perda de produtividade é maior que a preocupação com as consequências emocionais ou de saúde e essa percepção é difundida pela maioria dos entrevistados.

A colonização de tempo tem sido uma questão fundamental na história moderna do desenvolvimento capitalista: a mutação antropológica que o capitalismo produziu na mente humana e na vida diária tem, acima de tudo, transformado a percepção do tempo. (Bifo, 2010, p.02).

No mesmo sentido que Crary (2014) sobre o sono, aparecem os argumentos de Santos e Ferreira (2008) ao tratar do significado do trabalho na sociedade contemporânea. Partindo das análises do trabalho na indústria de games, os autores apontam que trabalhar tem representado grande envolvimento e permanente conexão às redes, cuja imagem remete-se a “*um mundo on-line no qual todo o tempo de vida da pessoa é tempo de produção – não porque ela trabalhe o tempo todo, mas porque o trabalho agora mudou de natureza*” (Idem, p.89). A ideia linear de início e fim do trabalho é substituída pelo trabalhar constante no qual ele executa atividades de trabalho permanentemente conectado produzindo e se produzindo. O jogo interativo, nesse contexto, representaria o trabalho não remunerado – tal como classificado por (Huws, 2014)<sup>19</sup>, em que os limites entre lazer e trabalho estão borrados.

Uma rotina de trabalho constante pode ser medida, também, pela pressão para acompanhar, gerir e produzir mudanças para o mercado informático. Essa pressão diante de um setor competitivo em relação à inovações pode ser sentida de diferentes maneiras a depender da posição do trabalhador na empresa em relação ao tipo de vínculo que mantém com o empreendimento. Veja o caso do entrevistado seguinte.

---

<sup>19</sup> Segundo Huws (2014), é necessário, para compreender o trabalho contemporâneo, classificar e discutir a geração de valor nos vários tipos de trabalho não remunerado e seus significados no contexto do capitalismo global.



Romualdo tem 36 anos, é casado e tem um filho. Possui curso de graduação em Sistema de Informação, e pós-graduação em Sistema *Web*. É sócio proprietário – com mais outros dois sócios – de uma empresa de TI, que, no período da entrevista, existia há oito meses. No momento da entrevista sua empresa possuía três clientes, mas o principal cliente é uma grande imobiliária para a qual administra toda a base de dados. Ao longo do relato de Romualdo, foi perceptível como o entrevistado lida com um conjunto de tarefas que nem sempre se relaciona com a atividade fim da empresa ligada a confecção de páginas *web* (entre outros).

Chamo a atenção aqui para dois trabalhos: um visível que é o de produção e manutenção do *site* da imobiliária e outro invisível – o da administração da empresa. Atividades vão desde atender telefone de clientes, até resolver demandas burocráticas que em empresas maiores e setorializadas estão alocadas no setor administrativo, mas que no caso da empresa de Romualdo essas tarefas são realizadas por ele. Essa dimensão invisível da empresa demanda um tempo de trabalho, motivo pelo qual a jornada é estendida, tendo que trabalhar também em casa, possibilidade que para Romualdo não é um problema.

(...) Nem sempre é assim, né? Sempre passa do horário, faço serviço em casa, no fim de semana, atendo eles [a imobiliária] no sábado, por exemplo, que eles trabalham e eu geralmente trabalho, mas estou trabalhando em casa, mas você sempre trabalha mais do que a carga horária. (...) Eu entro às oito [horas da manhã] aqui, fico até seis e vinte [da tarde] que é o horário que meu moleque sai da escola. Pego meu filho e vou pra casa. Mas chego em casa e eu continuo fazendo alguma coisa, geralmente mais uma ou duas horas eu acabo trabalhando a mais por dia. (Romualdo).

A pressão cotidiana sobre o trabalho apresenta-se sob diversas formas. A necessidade de inovar, a relação com o cliente, o plantão no trabalho. Essa pressão que converte tempo de não trabalho em mais trabalho. Romualdo apesar de estar tratando do elemento criatividade ele mostra como a necessidade de acompanhar as inovações é necessária para permanência no mercado. Principalmente porque trata-se de uma pequena empresa.

Se você não inovar sempre, se você não trazer coisas novas você pode ficar fora do mercado. O mercado é... existem muitas empresas e muita gente com dinheiro. Então o que acontece, às vezes é até desigual essa concorrência, porque você pega uma empresa muito grande que tem dinheiro pra colocar 20 ou 30 funcionários, é muito mais rápido ela desenvolver algo do que eu que estou aqui com 3. Então a criatividade durante o dia, a gente tem que ser, não pode errar. A gente não tem a

opção de “*poxa, eu inventei isso, fiz isso, e não deu certo*”, nós não temos isso. A gente tem que fazer e tem que dar certo. Tem que ser criativo, você tem que estar sempre mudando, fazendo alguma coisa assim. (Romualdo).

### 5.3 Imprevisibilidade: ansiedade, *stress* e adoecimento

Miguel tem 37 anos, é casado e tem um filho que está com 09 anos de idade. É graduado em matemática e no momento da entrevista cursava outra graduação em processamento de dados. Trabalha em uma empresa que desenvolve programa de gestão voltado para o setor de serviços e comércio, vinculado à empresa por meio da CLT. Seu trabalho como analista de sistemas pressupõe levantar requisitos com objetivo de adequar o programa às necessidades do cliente – customização de *software*; a fase de manutenção de *software* que requer acompanhamento junto ao cliente a fim de identificar disfunções no software, ou buscar propor melhorias ao programa em operação; liderar a equipe de programadores responsáveis pelo operacional. A maior dificuldade em sua atividade é justamente os diferentes tempos, entre a necessidade do cliente e a execução da solução, que o coloca constantemente em stress e pressão. Seu relato sobre o cotidiano do trabalho explicita como é essa pressão no dia a dia do trabalho e como pode interferir em sua vida profissional, pessoal e familiar; mas também mostra estratégias de enfrentamento.

**[Como enfrenta a pressão do cliente sobre o trabalho. O que é pior?]** É ele não entender o que vai ser feito. O pessoal confunde muito em achar que o sistema, em achar que a prestação de serviço e fazer um sistema é igual fritar pastel. É essa a comparação. Ele acredita que de manhã ele me fala, “ó, eu preciso disso”, e à tarde tá pronto. Não é assim. (...) tem um tempo de programação e o tempo de programação é estabelecido em contrato. A gente sabe que esse tempo existe e está lá no contrato, mas pouco importa [para o cliente]. Esse cliente que eu dei de exemplo da nota fiscal, ele me ligou eram 11 horas da manhã; às três horas da tarde, ele me ligou de volta: “*e aí o que que eu faço?*”, falei: “*como assim?*”, [o cliente] “*ah, eu já fiz a nota*”. Falei: “*mas a nota não está errada?*”, “*sim, está errada*”. [Eu falei] “*então cancela a nota, liga para o fornecedor e fala que você vai adequar o sistema*”. “*Ou [o fornecedor] aguarda esse tempo ou ele aceita a nota errada*”. O cliente: “*ah, mas eu não vou falar isso pra ele*”. “*Bom, você só tem essas duas opções, ou é A ou B, se você não quer falar com ele eu posso falar com ele pra você, não vai criar transtorno nenhum*”. [O cliente] “*não, então pode deixar que eu falo*”. Ele ligou lá e o fornecedor falou: “*então eu aguardo porque a pressa não é minha, o dinheiro é de vocês, a devolução é de vocês, eu só vou gerar o crédito quando vocês me devolverem [a nota]*”. Jogou a bola pra onde? Pra cá de novo, caiu de novo em mim. [O cliente] “*Ah, eles só vão me pagar na hora que você fizer a nota*”, “*não, não vou fazer a nota, não é assim, você vai ter que aguardar o período de programação*”. (Miguel).

Gutiérrez e De La Garza Toledo (2010) observam que a figura do cliente no interior do processo de desenvolvimento de *software* – situado no setor de serviços – opera como um elemento que diferencia este segmento em relação ao manufatureiro. Para os autores a figura do cliente reflete sobre o processo produtivo de *software* na medida em que o controle sobre o tempo de produção é pautado pelo cliente, pois “(...) o controle do cliente inicia com a pressão simbólica para executar o trabalho no espaço e tempo previsto e com a qualidade necessária esperada (Idem, p. 9)”<sup>20</sup>. Assim, o controle do tempo e a percepção sobre a autonomia do trabalhador em relação ao processo de criação devem ser analisados considerando o papel dos atores sociais envolvidos no processo de produção, pois de acordo com os autores, na produção imaterial não há produto separado da própria atividade de produzir. Os autores afirmam que a particularidade da produção imaterial está na compressão das fases econômicas tradicionais de produção, circulação e consumo em um só ato. Tal compressão põe em relação direta, no ato da produção, o produtor e o consumidor-cliente.

Não tendo ninguém presente (risos). Na verdade eu solto bastante palavrão, não no cliente, mas aí eu falo mesmo. Mas não na frente dele, nem próximo dele, nem pra ninguém, não posso brigar com ele, mas também não vou chegar aqui nervoso porque eles também estão na pressão. Aqui no caso o programador programa cinco sistemas, eu sou analista de cinco sistemas, aí eu chego com um pepino de cada sistema, se eu pegar e jogar a pressão em cima dele e aí quebra, aí todo mundo quebra, vai em cadeia, então não pode fazer isso. Aí tem que parar lá em mim pra chegar aqui tranquilo, mas fora isso eu passeio com o cachorro, hoje eu vou no cinema com o meu filhos. (Miguel).

Quando eu consigo acordar eu cuido dos cachorros. Aí eu cuido dos meus cachorros. Viajar? Esquece. Final de semana prolongado? Pessoal fala: “ah, tem um final de semana prolongado”... Ano passado eu achei até engraçado, porque aqui na empresa só dois viajaram e o resto ficou, porque tinha que atender. Porque as empresas [seus clientes] não fecham, elas continuam abertas, elas estão trabalhando, o comércio está aberto, teve indústria que não fechou, tinha a copa e o pessoal jogando e a indústria aqui [telefonando]. E o cara no telefone, “oh, e aí aconteceu um negócio...”. [Eu pensava] “eu assisto jogo do Brasil”. [Mas o cliente] “se eu desligar a máquina não liga mais, se eu desligar a máquina eu perco não sei quanto por hora” (Miguel).

Ao descrever a rotina de trabalho mostrando como a pressão do trabalho impacta sobre seu cotidiano de trabalho, também aponta que a pressão e o *stress* pode provocar uma escalada de problemas se não criar mecanismos para extravasar. O relato de Miguel

---

<sup>20</sup> Tradução livre do texto em espanhol.

é interessante porque permite observar que a intensidade do trabalho não opera apenas pelo excesso diário da jornada ou pelo seu prolongamento, ou mesmo pelo “virar a noite” trabalhando; dentro da jornada regular também percebe-se como o trabalho em TI, de alguma maneira, caracteriza-se como intenso.

Luan, 26 anos, branco, solteiro e sem filhos. Graduado em Engenharia de Produção, trabalhou em uma multinacional de TI durante quase dois anos. Durante um ano e meio foi estagiário no setor de *Business to Business*, depois foi efetivado (contrato CLT), mas alocado no setor em que trabalhava com vendas e prospecção de novos clientes – comercial. A pressão do setor e a incompatibilidade de objetivos entre seus interesses na carreira e aquilo que a empresa poderia oferecer, refletiu sobre sua decisão de sair da empresa. Na época da entrevista, trabalhava como professor de inglês e estudava para concurso público. Na sua única experiência no setor, relata como as exigências do trabalho e o ritmo intenso pode levar à um quadro de adoecimento.

Tive um quadro de ansiedade. Meio que ansiedade e depressão, não sei. Foi o que me levou a [pensar] “*ah, tenho que sair disso aqui, se eu ficar aqui eu vou morrer*”. E está totalmente ligado com o que eu estava fazendo. [Você considera que esse trabalho ou o seu trabalho provoca ansiedade e estresse?] Para mim não era uma coisa que servia. (Luan).

Sua narrativa, sobre os dois anos de trabalho na multinacional, ajuda a apreender como os tempos de não trabalho são muitas vezes apreendidos. A frequência em que os trabalhadores são acionados para trabalhar nos parece que tem relação com a posição no cargo, do papel de liderança, do tipo de serviços prestados, do perfil dos clientes. Quanto maior o empreendimento e seus clientes, maior a demanda por ter profissional à disposição para atender situações de emergências em que ocorrências de não funcionamento dos programas necessitam rapidamente de soluções. Refiro-me mais especificamente aos casos de trabalhadores de empresas prestadoras de serviços de TI e que lidam com informações estratégicas de seus contratantes. Envolvendo, portanto, volumosos recursos financeiros e cláusulas contratuais com igual volume de recursos, na forma de multas, em situações de descumprimento.

Talita tem 26 anos, é branca, casada e não tem filhos. Possui curso superior em informática para gestão de negócios e atualmente está cursando uma especialização. Há quatro anos trabalha numa multinacional, localizada na cidade de São Bernardo do Campo, na região metropolitana de São Paulo, seus vínculos de trabalho sempre foram como CLT ou estágio. Perguntada sobre a rotina de trabalho considerando seu cargo de

líder de equipe no setor de banco de dados da empresa – *data base outsourcing*. Talita mostra como reflete sobre ela o sistema de plantão. Uma vez ao mês fica responsável por atender, durante o final de semana, as demandas de seus clientes. Nas passagens extraídas da entrevista de sua entrevista, descreve o funcionamento do plantão e significado para ela, como o plantão impacta negativamente sobre suas emoções e estado de saúde.

O plantão começa das sete horas da manhã do sábado e vai até às sete horas da manhã de segunda-feira. (...) A gente tem três níveis de suporte, a gente chama de L1, L2 e L3, eu sou de L3 (...). Então essas pessoas que são de níveis mais baixos de atendimento ou têm dificuldade em atender alguma coisa, alguma coisa mais complexa eles ligam pra gente, então a gente sabe que quando acionou é uma coisa que não é simples. (Talita).

Tem muita gente que não tá nem aí quando tá com plantão, que fala “*ah, vou para o plantão, mas tudo bem*”, que é o perfil da pessoa e ela tá certa, eu queria ter esse perfil. Mas eu não sou assim, eu sou muito ansiosa, então, quando eu estou em plantão, qualquer toque no celular, celular do meu marido toca e eu já fico ansiosa, eu já acho que é meu plantão. Então é uma ansiedade, o nervosismo que causa em mim que é absurdo, me faz muito mal. Eu prefiro muito mais não precisar fazer, mas são perfis diferentes. É lógico, eu melhorei muito com o tempo, mas às vezes acontece algumas coisas que volta tudo. (Talita).

A cada três semanas eu ficava com o celular corporativo, tinha que ficar com o celular ligado até uma da manhã, aí caso alguém me ligasse eu trabalharia de casa mesmo. (...) E há uma hora da manhã desligava o celular e ligava de novo na manhã seguinte (Guto)

No caso de Talita, que é líder de equipe e a mais experiente, trabalhar em escalas de plantão para atender aos problemas dos clientes, significa ter que lidar com os problemas mais graves que gera certa ansiedade e *stress*. O esquema de plantão ou de sobreaviso, normalmente, em escala e aos finais de semana, é interpretada pelos entrevistados como trabalho em *home office*. Interessante ressaltar que em dezembro de 2011 foi aprovada e sancionada a chamada “lei do teletrabalho”<sup>21</sup> que iguala o trabalho remoto ao presencial ao alterar a redação do artigo 6º<sup>22</sup> da CLT<sup>23</sup>, o que significa que o

---

<sup>21</sup> Lei 12.551, de 15 de dezembro de 2011, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/12551.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/12551.htm).

<sup>22</sup> A atual redação define que “**Art. 6º.** Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego. **Parágrafo único.** Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.” (NR). (Brasil, 2011).

<sup>23</sup> CLT – Consolidações das Leis Trabalhistas.

trabalho presencial e à distância passam a ter os mesmos direitos e deveres. No ano seguinte, em setembro de 2012, a sumula 428 que trata do regime de sobreaviso, também, foi rescrita garantindo aos trabalhadores que permanecem em casa, em regime de plantão ou sobreaviso, ter remuneração de um terço do salário-hora multiplicado pelo número de horas que permaneceu à disposição. Ao ser acionado, recebe hora extra relativo ao tempo efetivamente trabalhado. A alteração na redação do texto impactou positivamente sobre os trabalhadores de TI que trabalham em esquemas de sobreaviso, como é o caso de Talita.

Para além dos aspectos relacionados à remuneração, controle e pagamentos de horas excedentes, a situação de sobreaviso impõe uma rotina que apesar de o trabalhador não estar trabalhando precisa ajustar seu tempo, supostamente livre, em função das potenciais chamados para trabalhar. Que pode ser realizado tanto em casa, quanto na empresa, a depender da magnitude do problema. Tal situação, muitas vezes, pode limitar a participação em eventos sociais (participar de festas, beber), deslocamentos longos (viagens, ir a locais em que não há sinal de celular), isso porque qualquer problema no sistema operacional, o profissional é requisitado, devendo estar em condições para o desempenho das atividades e soluções dos problemas.

Os trabalhadores criam estratégias para lidar com o imprevisível que muitas vezes é sinônimo de desgaste, adoecimento. Entre o conjunto de entrevistas, a maioria relatou algum tipo de problema de saúde e relacionaram o trabalho como uma responsável por desencadear stress e adoecimento. A lista de problemas de saúde indica que o trabalho desencadeia crise respiratória (bronquite e asma); quadro de hipertensão; problemas gastrointestinais (úlcera, refluxo, gastrite), distúrbios alimentares resultando em ganhos de peso; "abalos psicológicos"; depressão, crises de ansiedade; tendinite; dor na mão; dor muscular; dor de cabeça; dor de garganta com frequência; alergia na mão e renite.

Para Crary (2014) *“o declínio no valor de longo prazo do trabalho vivo não faz do repouso ou da saúde prioridades econômicas, como mostram recentes debates a respeito de políticas de saúde (p.24)”*. Mostrando que raros são os momentos da existência humana que não tenha sido apropriada ou permeados pelo tempo de trabalho, consumo e marketing. Nesse sentido, o trabalhador precisa conviver com os limites entre um trabalho profundamente exigente, que reflete sobre si negativamente, sobretudo sobre sua saúde.

#### 5.4 O trabalho e os reflexos sobre a vida pessoal e tempo de não trabalho

Lopes tem 25 anos, é casado e tem uma filha de quatro anos. Possui ensino superior incompleto em Análise de Sistemas. No período de prestar vestibular seu interesse profissional era cursar filosofia, porém, sob influência da mãe que via a área como pouco rentável e do pai, que trabalhava como desenvolvedor, foi estimulado a seguir carreira na área tecnológica. No momento da entrevista trabalhava em uma *startup* responsável pelo desenvolvimento de uma rede social com o objetivo de colocar clientes em contato com produtores de variados bens e serviços. Trata-se de uma pequena empresa localizada na capital de São Paulo, que possui quatro funcionários e que vinculado como pessoa jurídica. Além de dedicar parte de seu tempo de descanso para realizar projetos de forma autônoma – faz um “frela” (*free lance*). Com um perfil autodidata, Lopes apresenta uma trajetória profissional com diferentes passagens por empresas de tecnologia e de e-comércio (comércio eletrônico), espaços que o formou mais e melhor que o da academia, como deixa escapar em seu relato. Seu relato aponta também em que medida seu trabalho vai afetando sua relação com a filha.

A Maitê é diferente das esposas dos meus amigos. Ela não se preocupa não, ela é muito tranquila, ela entende que eu preciso trabalhar, poxa, faz diferença. Ela tenta me ajudar na medida do possível e a gente se vira muito bem com isso. Às vezes, ela fala “*poxa, você tá trabalhando muito*”, mas a gente não tem briga por conta disso. O que tem mais são cobranças minhas. Às vezes ... como eu te falei, há dois meses [eu] estava trabalhando 15 horas seguidas, quando minha filha me viu ela ficou maluca. Ela pulou, ela estava em êxtase. Era umas dez e meia da noite e ela estava dormindo no sofá, e eu fui leva [la] para dormir na cama. Ela simplesmente “ligou”, [quando] me viu e contou um monte de coisa: “bla bla bla”. Tanto que eu nem fui trabalhar no dia seguinte, de peso na consciência, nem levei ela pra escola, falei: “*hoje é meu dia com você, filha*”, isso pesa bastante, você se sente muito mal, um pai ausente, que bosta, isso me mata. (Lopes).

Lopes apresenta um relato revelador do impacto que o excesso de trabalho provoca sobre suas relações interpessoais. Deixam escapar como a relação com os filhos parece ser afetada, de alguma forma, pelas “ausências” decorrentes das jornadas estendidas. No caso de Lopes, a cobrança não tem origem na família, mas parte dele mesmo. Autocobrança em relação ao fato de estar trabalhando demasiadamente e não ter tempo para a família. Lopes enfrenta o dilema que é conciliar a longa distância do seu trabalho – aproximadamente, três horas de seu tempo é utilizado em deslocamento entre casa-trabalho/trabalho-casa; além de ter que realizar outros projetos como *free lance*, e

ter tempo para dedicar a família, em especial a filha (conforme ficou evidente na entrevista).

Os trabalhadores desenvolvem estratégias para enfrentar o avanço do trabalho sobre suas vidas. Como é o caso de Catarina que avalia que tipo de telefonema atenderá quando as chamadas são em seus momentos de descanso. E Talita que não acessa, nem responde aos e-mails após o fim do expediente.

Responder e-mail não, porque o e-mail eu só vou ver se eu abrir o computador, eu não ligo meu computador da empresa quando eu não estou trabalhando, eu só uso o computador da empresa para a empresa, e eu tenho meu notebook pessoal, então (o da empresa) não uso ele pra nada pessoal. (Talita).

[E em relação a atender telefone ou responder e-mail fora do seu horário de trabalho, isso costuma ocorrer?] Costuma e eu dou o meu recado também. Eu tenho acesso a e-mail do celular e eu tenho uma super disciplina de não acessar o e-mail do celular fora do horário de trabalho. E quando o chefe liga (geralmente é o chefe que liga fora do horário), se for dia útil, por exemplo, se eu entro às 9 e meu chefe ligar às 8h, eu não atendo. Eu chego e ele tá estrebuchando, eu falo “cara, você pode esperar uma hora, você não vai morrer por causa disso”. E algumas vezes ele liga de domingo, liga tarde e tudo mais, mas aí eu entendo que pode ser alguma emergência, alguma coisa, daí eu atendo porque vai demorar muito tempo pra eu ver ele de novo, uma coisa assim aí eu atendo. (Catarina).

## 6. Considerações Finais

Os dados desta pesquisa têm apontado as dificuldades, por parte dos trabalhadores, de impor limites ao protagonismo que o trabalho tem assumido em suas vidas e que reflete sobre relações pessoais e de saúde dos profissionais. As narrativas surgem carregadas por uma percepção em que trabalha-se muito. Estratégias como não ligar computador em casa<sup>24</sup>, não acessar e-mails ou não configurar o celular para recebimento de mensagens de e-mail, foram alguns dos pontos indicados como forma de manter um relativo distanciamento daquele que tem assumido protagonismo em suas vidas: o trabalho.

Não se trata de propor ou desejar que essas esferas separem-se, mas de compreender como se conformam, como são percebidas (se o são) pelos trabalhadores e quais estratégias criadas para enfrenta-lo. A afirmação “*torna-se difícil fazer a distinção entre o tempo da vida privada e o tempo da profissional, entre jantares com amigos e*

---

<sup>24</sup> No caso de o trabalho ser realizado predominantemente nos escritórios das empresa.



*jantares de negócios, entre elos afetivos e relações úteis etc.*” (Boltanski e Chiapello, 2009, p.193) apresenta-nos uma imagem contemporânea das realidades e imbricamentos resultantes do processo do regime flexível de acumulação.

Os dados da pesquisa têm apontado o pouco interesse, por parte dos profissionais, em trabalhar fora do escritório de maneira constante, *full time*. Há a necessidade de estabelecer uma crítica em relação ao argumento sobre o trabalho realizado à distância permitir ao trabalhador maior liberdade em relação ao uso de seus tempos. Tal argumento não parece ser inteiramente coerente com os dados que mostram que, geralmente, trabalha-se uma jornada maior quando se está em casa.

Apesar de ser possível trabalhar em casa *full time*, foi ficando claro, ao longo da pesquisa de campo, que há forças tanto do lado da empresa quanto do lado do trabalhador de evitar e questionar o formato que eu estou chamando aqui de *home office full time*. Por parte da empresa, nem sempre isso é estimulado – parece que apenas em casos especiais, em que é interessante para empresa ficar com o profissional, mas seu deslocamento – casa/trabalho e vice-versa – é longo e o faz reconsiderar a permanência na empresa. A imprevisibilidade pode ser geradora de ansiedade, mostrando como a atividade de trabalho com tecnologias informacionais, a despeito de um grande entusiasmo no início da formação e da carreira.

## 7. Referências Bibliográficas

BRIDI, Maria Aparecida; BRAUNERT, Mariana Bettega. O trabalho na indústria de software: a flexibilidade como padrão das formas de contratação. *Caderno CRH*, Salvador, v. 28, n.73, p.199-214, Apr. 2015. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-49792015000100199&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792015000100199&lng=en&nrm=iso)>. access on 01 Oct. 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792015000100013>.

BRIDI, M. A.; MOTIM, B. L. *Padrões e processos de trabalho na “indústria” da informática no Paraná: a natureza do trabalho informacional e a falácia do trabalho criativo e emancipado*. In: 35º Encontro Anual da ANPOCS, GT 36, 2011.

BRIDI, M. A.; Motim, B. M. L. Trabalho e trabalhadores na indústria de informática. *Contemporânea - Revista de Sociologia da UFSCar*, v. 4, p. 351-380, 2014.

BIFO, Franco Berardi. *Cognitarian Subjectivation*. *E-Flux Journal* # 20, novembro de 2010. In: <http://www.e-flux.com/journal/cognitarian-subjectivation/> . Consultado em julho de 2015.

BRAUNERT, M. B. O trabalho re-significado: novas formas de contratualidade na indústria de *software* do estado do Paraná. In: Seminário Nacional Sociologia e Política. UFPR. Curitiba, 2011.

BOLTANSKI, Luc e CHIAPELLO, Eve. *O Novo Espírito do Capitalismo*. Editora wmf Martins Fontes, São Paulo, 2009.

CASTELLS, M. A era da informação: economia, sociedade e cultura. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, J.P. Formas de Gestão e organização do trabalho em empresas de tecnologias. In: *Contemporaneidade e Educação*. Ano IV, nº 10, 2º semestre, 2001.

CASTRO, Barbara. *Afogados em contratos: as relações de trabalho no setor de TI*. Tese de doutorado. Departamento de Ciência Política do IFCH - Unicamp. 2013.

CRARY, Jonsthan. 24/7: capitalismo tardio e os fins do sono. São Paulo: Cosac Naify, 2014.

HUWS, Ursula Elin. Vida, trabalho e valor no século XXI: desfazendo o nó. Caderno CRH, Salvador, v. 27, n. 70, p. 13-30, abr. 2014. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-49792014000100002&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792014000100002&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 01 out. 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792014000100002>.

DE LA GARZA T., E. & RODRÍGUEZ, J. G.G. Trabajo cognitivo y control sobre el proceso de Trabajo: la producción de software. UC Los Angeles: *The Institute for Research on Labor and Employment*. Retrieved from: <http://escholarship.org/uc/item/3dg9877r> (2010). Consultado em fev. de 2012.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar em Revista*, Curitiba, n. 24, p. 213-225, Dec. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40602004000200011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602004000200011&lng=en&nrm=iso)>. access on 30 Sept. 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-4060.357>.

OBSERVATÓRIO SOFTEX. *Software e Serviços de TI: A indústria brasileira em perspectiva – Volume 1 /Observatório SOFTEX Campinas, 2009.*

\_\_\_\_\_. *Software e Serviços de TI: A indústria brasileira em perspectiva – Volume.2 /Observatório SOFTEX. - Campinas: [s.n.], 2012.*

OLIVEIRA, D.R. Os trabalhadores de Desenvolvimento de Software: flexíveis e precários? Dissertação de Mestrado: UFSCar, 114f, 2009.

\_\_\_\_\_. Os processos de formação e qualificação para o setor de Tecnologia da Informação. In: Livro de Atas do 1º Congresso da Associação Internacional de Ciências Sociais e Humanas em Língua Portuguesa e XII CONLAB, realizados entre 01 e 05 de fevereiro de 2015.

PAIVA, V.; CALHEIROS, V; POTENGY, G. Trabalho e estratégias formativas: um exemplo empírico. In: Cadernos de Pesquisa, n. 120, p. 111-128, novembro 2003.

POTENGY, G. F.; CASTRO, E. G. A vivência da precarização e da incerteza- trajetórias de trabalho e estilos de vida na microinformática. *Contemporaneidade e Educação*, Rio de Janeiro, v. 4, p. 81-121, 1998.

POTENGY, G. F. Relações de trabalho e carreira nos anos 90: tecnologia e flexibilidade na Contemporaneidade e Educação, Rio de Janeiro, v. 10, p. 14-46, 2001.

POTENGY, G. F.; CASTRO, E. G. As reais condições do trabalho virtual: a vivência da precarização e da incerteza na microinformática. In: *Revista da ABET – Associação Brasileira de Estudos do Trabalho*, local de publicação, 2000.

- RIFKIN, J. *O fim dos empregos: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho*. São Paulo: Makros Books, 1995.
- RIBEIRO, A. R. *Empresas brasileiras de desenvolvimento de software: uma avaliação das condições de qualidade e competitividade*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Economia, UNICAMP, 112f, 1998.
- SALATTI, R. C. *Flexibilização do trabalho em empresas de desenvolvimento de sistemas*. Dissertação de Mestrado, Unicamp, Campinas, SP: [s.n.], 2005.
- SANTOS, L.G.; SILVA, R.A; FERREIRA, P. P. Do gorila amestrado de Taylor ao macaco de Nicolelis. *Trabalho Educação e Saúde (Online)*, Rio de Janeiro , v. 8, n. 3, Nov. 2010. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462010000300013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462010000300013&lng=en&nrm=iso)>. access on 05 Sept. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462010000300013>
- SANTOS, L.G; FERREIRA, P. A regra do jogo: desejo, servidão e controle. In: *Novas mídias digitais – audiovisual, games e música: impactos políticos, econômicos e sociais*. (org) Fabio Villares. Rio de Janeiro: E-papers, 2008.
- SANTOS, G. M; DUARTE, L. S. e TERCI, D. C. Serviços de informática: caracterização e inter-relação setorial. In: *Revista São Paulo em Perspectiva*. São Paulo, n. 13, v. 1-2, p. 125-134, 1999.
- SILVA, Rogério Tadeu da. *O teletrabalho e sua influência na qualidade de vida do trabalhador*. Dissertação de Mestrado, Universidade São Paulo, São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. 193f. 2004.
- LIMA, Jacob Carlos; OLIVEIRA, Daniela Ribeiro. Trabalhadores digitais: as novas ocupações no trabalho informacional, no prelo.
- ZARIFIAN, Philippe. *Engajamento Subjetivo, disciplina e controle*. In: *Novos Estudos CEBRAP* n.º 64, novembro 2002 pp. 23-31.
- \_\_\_\_\_. *Competência e Objetivo: por uma nova lógica*. 1. ed., 3ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2008.
- VALENZUELA, Hugo; REYGADAS, Luís; CRUCES, Francisco. Mi trabajo es mi vida. La incrustación de los mundos de la vida y del trabajo en empresas españolas. *Reis – Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, Abril-Junio, 2015, pp. 192-210.