

# TRABALHO INFORMATIZADO E SOFRIMENTO PSÍQUICO

**Seiji Uchida**

*Escola de Administração de Empresas de São Paulo - FGV  
Pós-Graduação da Universidade de Guarulhos*

*Este artigo busca configurar o universo de trabalho dos especialistas em Informática, ou seja, analistas de sistema e produção, seus sofrimentos, suas estratégias defensivas, suas representações a respeito de suas vidas, sonhos, projetos, etc. Tendo Dejours e Rebecchi como os principais autores de referência, tenta-se compreender, de um lado, o sofrimento no trabalho em geral e, de outro, o sofrimento específico destes especialistas em Informática. Provavelmente a contribuição mais relevante deste trabalho venha do uso que se faz da Psicanálise como instrumento de reflexão e compreensão quanto ao impacto da organização do trabalho na subjetividade destes trabalhadores.*

*Descritores: Trabalho. Informática. Subjetividade. Trabalhadores. Ansiedade.*

Com o fenômeno da globalização da economia, o uso do computador vem sendo disseminado numa velocidade ímpar e penetrando em quase todas as atividades da vida humana. Isto se deve, no nosso entender, ao tipo de economia que predomina hoje. Vivemos, segundo Harvey (1993), um momento de transição “no regime de acumulação e no modo de regulamentação social e política.” Os tempos atuais seriam de acumulação flexível do capital, sendo hegemônico o capital financeiro.

Aceitando que o longo período de expansão que vai de 1945 a 1973 pode ser chamado de fordista-keynesiano, período que implicou um conjunto de práticas de controle de trabalho, tecnologias, hábitos de consumo

e configurações de poder político-econômico, segundo Harvey o momento atual se caracteriza pela ruptura deste modelo e que, a partir de 1973, assistimos a um período de rápidas mudanças que podem estar caracterizando esta fase de transição para um novo modo de acumulação e de esquemas de reprodução.

Esta nova forma de acumulação teria as seguintes características: é antes de mais nada marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo; apoia-se na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo; caracteriza-se pelo surgimento de setores de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional; envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas e finalmente, envolve também um novo movimento de compressão do espaço-tempo no mundo capitalista, o que implica no estreitamento dos horizontes temporais da tomada de decisões privadas e públicas (Uchida, 1996, p.16).

Em função destas características, esta acumulação reproduz de uma maneira nova o antigo conflito do modo de produção capitalista entre a tendência à monopolização e à competição. Muitos autores vêem o processo atual como de desorganização, dado o conflito e o aparente caos do modo de produção, mas Harvey defende que se trata de uma nova forma de organização, possibilitada por dois desenvolvimentos paralelos: a) de um lado, o das informações precisas e atualizadas como mercadorias altamente valorizadas; b) de outro, o da completa reorganização do sistema financeiro global e do imenso poder que a coordenação financeira vai adquirir nas relações capitalistas. Isto significa que a obtenção das informações em *tempo real* passa a ser indispensável, e o lugar de proeminência que a tecnologia assume é compreensível neste novo contexto (Uchida, 1996, p.18-9).

Tendo em vista este horizonte apresentado resumidamente, o presente trabalho fala do anverso e reverso da organização do trabalho informatizado. A impressão que temos é que logo, logo este mundo funcio-

ará num apertar de botão. Não só todos os serviços abrir-se-ão num piscar de olhos, mas teremos o mundo dentro de uma pequena tela.

Mas nos bastidores do mundo da informática existem homens trabalhando, pensando, principalmente *sofrendo* para que este enorme sistema funcione e atenda às demandas práticas e também fantasiosas do que hoje comumente se chama usuário.

Baseando-nos primeiramente em Dejours refletiremos sobre a relação entre organização do trabalho e sofrimento humano. Como aponta este autor, o sofrimento é algo que faz parte do processo de trabalho, inerente a ele, logo não se trata de tentar eliminá-lo. Trata-se de, ao compreender como este é produzido na e pela organização de trabalho, possibilitar a sua elaboração por parte do trabalhador, buscando modificar as condições que lhe deram origem.

Temos também como referência os trabalhos de Rebecchi (1990), por trazerem importantes dados sobre o sofrimento específico do usuário produzido na organização do trabalho informatizado: sensações de isolamento, fragilidade e transparência produzem a fantasia de ser homem de vidro, homem sem privacidade, devassado em todos os seus movimentos e quebradiço feito vidro.

Finalmente, apresentaremos uma discussão a respeito da situação dos especialistas em informática - analistas de sistema e produção. Para estes, o mundo do trabalho pode aparecer como uma grande armadilha: são atraídos tanto pelo desejo de resolver enigmas quanto pelo imenso prazer que advém de sua decifração; e, quando menos esperam, vêem-se na possibilidade de viver um violento *crash*, experiência de uma *temporalidade destrutiva*. Aterrorizados, refugiam-se em outros espaços sociais fora do trabalho, tentando recuperar outras formas de temporalidade que sirvam de contraponto a esta experiência de morte. Buscam, nesse sentido, aliar-se a Eros nestes outros lugares, transformando-os em espaço ideal para combater Thânatos.

## **Trabalho e Sofrimento**

Assim, se alguma beleza puder ser encontrada nesse texto, não é aquela expressada pelo sofrimento, pois este nunca é belo, mas aquela que aponte para a esperança de, ao menos, minimizá-lo, possibilitada por um maior conhecimento e reflexão sobre o tema. (José Leon Crochik).

Muitas são as possibilidades de abordagem das complexas relações entre a organização do trabalho e o indivíduo. Neste trabalho privilegiamos o ângulo do impacto subjetivo, e mais especificamente, do sofrimento vivido pelo trabalhador.

Uma das pesquisas mais fecundas desenvolvidas neste sentido é a de Dejours. Ao longo de sua obra, este autor vem contribuindo imensamente para a compreensão dos aspectos subjetivos presentes no processo de trabalho. Pensar o trabalho sob a ótica de quem trabalha é procurar apreendê-lo no *interior* mesmo da vivência e do *significado* desta vivência para o trabalhador. Nesse sentido, é necessário despir-se de preconceitos para uma escuta atenta e respeitosa da fala deste outro que agora aparece em sua estranheza e em sua opacidade. Implica também recusar o lugar de quem sabe e que somente vai confirmar hipóteses já pré-estabelecidas. Significa finalmente ocupar este lugar de observador e ouvinte que quer mais aprender do que ensinar, mais ouvir do que falar, mais sentir do que expressar. E, a partir da análise do que se passa em seu próprio espírito no momento da observação do real, ou seja, ao buscar estabelecer as relações internas entre a objetividade do mundo e a sua própria subjetividade, tentar compreender a objetividade da subjetividade deste outro. Assim, como diz Merleau-Ponty (1962):

trata-se (...) de nos *instalarmos* em um terreno no qual sejamos um e outro inteligíveis, sem redução nem transposição temerárias. É o que se faz vendo na função simbólica a fonte de toda razão e de toda falta de razão, porque o número e a riqueza das *significações* de que o homem dispõe excedem sempre o círculo dos objetos definidos que merecem o nome de

*significado*, porque a função simbólica deve estar sempre adiante de seu objeto e só encontra o real antecipando-se a ele no imaginário. (Grifos nossos).<sup>1</sup>

Dejours nos fala de desejos, medos, angústias, ansiedades, prazer, sofrimento psíquico, estratégias ocupacionais defensivas utilizadas pelos trabalhadores etc. Para dar coerência e sentido a esta gama de questões é necessário saber articulá-las em um todo, de modo que o mundo próprio deste outro possa ser apreendido em sua significação. Para tanto, Dejours recorre tanto à teoria como à clínica psicanalítica como pontos referenciais. Mas isto não para fazer uma Psicanálise do Trabalho ou dos trabalhadores, mas sim para criar uma nova forma de compreender a relação homem-trabalho e uma nova forma de intervenção que respeite o trabalhador. Mas referir-se à Psicanálise implica, como bem nota Lourau (1975):

apreender a importância do conceito de *não-saber*. Que sei eu sobre o que comanda a minha ação, sobre o que obedece, sobre meu desejo, minhas atrações e repulsões em matéria de política como em matéria de “gostos e cores”? A descoberta do *não-saber* como regra universal da ação - e por conseguinte como base de todo empreendimento do conhecimento - eis em que consiste a psicanálise. O *não-saber* a respeito do desejo e o *não-saber* a respeito do que funda a sociedade têm talvez uma origem comum. (p.16-7).

Com isto defendemos a idéia de que Dejours nos convida a nos *instalarmos* na organização de trabalho tendo sempre em mente a busca da significação a partir do *não-saber* da situação como regra universal da ação.

Notamos então que estarmos atento ao movimento afetivo do trabalhador implica estarmos atentos, ao mesmo tempo, ao profundo significado existencial e pessoal que tem o trabalho, e não somente ao significado de sua execução. Obviamente, quando tentamos entender o trabalho

---

1 Instalar-se na organização significa, dentro desta ótica, recusar definitivamente a abordagem objetivista, exterior e reificadora da organização do trabalho.

de alguém, o primeiro passo é o de apreender o modo como o trabalhador executa uma determinada atividade, sua lógica, suas representações, suas vivências e assim por diante. Mas, ao escutarmos sua fala, observamos como esta transcende as condições imediatas de sua situação de trabalho e o remete à sua história, aos seus sonhos, aos seus projetos etc.

Neste lugar podemos perceber também que o trabalho é *encarnado*, ou seja, que a significação atravessa o corpo mesmo do trabalhador. Os movimentos, os gestos, o esforço, a atenção, a audição, o olfato, o paladar etc. são também determinados simbolicamente e têm uma função simbólica na vida do trabalhador. Quando este, diante de um determinado conteúdo ergonômico do trabalho, não se adapta às suas condições materiais ou físicas, a desadaptação não é vivida apenas fisicamente, mas também seu modo de ser psíquico é posto em xeque. Isto é compreensível, pois para a Psicanálise o corpo não é somente um corpo biológico, é também um corpo erótico, libidinizado. Um corpo com uma história, produto das relações estabelecidas por uma determinada pessoa ao longo do tempo e que é confrontado com um determinado contexto de trabalho, que pode, por exemplo, afrontá-lo, reprimi-lo, desgastá-lo, ou mesmo destituí-lo de seu próprio comando.

Neste último sentido, para Dejours, mais que as condições materiais ou físicas inadequadas, a rigidez de uma organização é a mais perniciosa e patogênica das situações para os trabalhadores. Às vezes é possível existir um espaço de liberdade na organização do *trabalho prescrito* que permite ao trabalhador negociar e modular a ação operatória de modo a adaptá-la às suas necessidades ou, mais precisamente, torná-la mais de acordo com os seus *desejos*. Quando esta negociação é impedida, bloqueada ou colocada em seu limite último, *começa o domínio do seu sofrimento e da luta contra o sofrimento*. Do ponto de vista intra-psíquico, surge uma intensa angústia.

A rigidez é negativa, pois impede a atividade criativa por não haver espaço para inovação e invenção na *concepção* do trabalho. Se ao trabalhador é permitido desenvolver engenhosamente a atividade de *concep-*

ção, ele pode modificar e re-modificar quantas vezes forem necessárias a relação homem-trabalho, e torná-lo também fonte de prazer. Mas para que este prazer seja efetivo é necessário que haja reconhecimento por parte dos pares quanto à solução criativa do problema. O aval dos pares é fundamental para que se complete um processo psíquico conhecido como *sublimação*.<sup>2</sup> Esta permite explicar o processo criativo do homem segundo o referencial psicanalítico.

Se o trabalhador tiver escolhido uma atividade em consonância com o seu desejo e a sua história, produzir criativamente soluções para os enigmas que o trabalho lhe põe cotidianamente e obter o reconhecimento dos pares, isto produzirá uma *ressonância simbólica* entre o que Dejours chama de teatro psíquico e teatro do trabalho. Esta ressonância é condição básica para a maturação psíquica.

E mais, na atividade de concepção o trabalhador atualiza o prazer da atividade lúdica, ou seja, o jogo no sentido winnicottiano (Winnicott, 1975).<sup>3</sup> Num sentido mais geral, o trabalho seria uma das cenas possíveis

- 
- 2 “Processo postulado por Freud para explicar atividades humanas sem qualquer relação aparente com a sexualidade, mas que encontrariam o seu elemento propulsor na força da pulsão sexual. Freud descreveu como atividades de sublimação principalmente a atividade artística e a investigação intelectual. Diz-se que a pulsão é sublimada na medida em que é derivada para um novo alvo não sexual ou em que visa objetos socialmente valorizados.” (Laplanche & Pontalis, 1976, p.638).
  - 3 Dejours utiliza o jogo pois este implica uma das principais modalidades de articulação entre o domínio intra-psíquico e a realidade: “a criança que brinca habita uma área que não pode ser facilmente abandonada, nem tampouco admite facilmente intrusões. Essa área de brincar não é a realidade psíquica interna. Está fora do indivíduo, mas não é o mundo externo. A criança traz para dentro dessa área da brincadeira objetos ou fenômenos oriundos da realidade externa, usando-os a serviço de alguma amostra derivada da realidade interna ou pessoal. Sem alucinar, a criança põe para fora uma amostra do potencial onírico e vive com essa amostra num ambiente escolhido de fragmentos oriundos da realidade externa. No brincar, a criança manipula fenômenos externos a serviço do sonho e veste fenômenos externos escolhidos com significado e sentimentos oníricos (...) O brincar implica confiança e pertence ao espaço potencial existente entre bebê e figura materna (...) O brincar envolve o corpo (...) O brincar, essencialmente, satisfaz (...) O brincar é inerentemente excitante e precário (...).”

do jogo onde, se há espaço para a concepção, há também para o jogo. Na infância, o jogo permite o desenvolvimento da criatividade, imaginação, pensamento e, segundo Winnicott (1975), é condição essencial para o desenvolvimento saudável da criança. Nesse sentido,

é através da apercepção criativa, mais do que qualquer outra coisa, que o indivíduo sente que a vida é digna de ser vivida (...) Muitos indivíduos experimentaram suficientemente o viver criativo para reconhecer, de maneira tantalizante, a forma não criativa pela qual estão vivendo, como se estivessem presos à criatividade de outrem, ou de uma máquina. (p.95).

Temos então que o prazer advém da dialética com a angústia, na elaboração desta. E isto só ocorrerá se o sujeito encontrar no campo social uma atividade de trabalho em ressonância simbólica com a sua cena psíquica ou o seu teatro psíquico. Será através da atividade de concepção, que implica em criação e invenção, que o sujeito lidará com a angústia no nível psíquico e, ao mesmo tempo, no nível social, quando obtém o reconhecimento, pelos pares, de sua engenhosidade na solução dos problemas que surgem na atividade produtiva. O reconhecimento por sua vez completa o processo sublimatório do indivíduo, permitindo a este uma saída dessexualizada às suas pulsões, o que terá efeitos benéficos no nível tanto simbólico como econômico.<sup>4</sup> Ao se possibilitar a elaboração adequada das pulsões, permite-se o prazer. Desse modo se articulam os conceitos de angústia, prazer, sublimação, jogo, ressonância simbólica, cena psíquica ou fantasma (teatro psíquico) e cena do trabalho (teatro do trabalho).

---

4 Economia no sentido psíquico. Segundo Laplanche e Pontalis (1976, p.167) “qualifica tudo o que se refere à hipótese segundo a qual os processos psíquicos consistem na circulação e repartição de uma energia quantificável (energia pulsional). Isto é, susceptível de aumento, de diminuição, de equivalências.”

## ***Sofrimento Psíquico e Trabalho Informatizado***

Um dos aspectos entre os mais importantes de qualquer instrumento, mas que também mais passa inadvertido, é sua influência sobre os *hábitos* de quem se *adestra* no uso dele. Se o instrumento é uma linguagem programação (isto é, um dos instrumentos de informática) tal influência, queramos ou não, é uma influência sobre *nossos hábitos de pensar* (*thinking habits*). (Dijkstra, 1976 apud Mussio, 1987, grifos nossos).

Rebecchi, em sua pesquisa dos usuários do computador, descobre certos efeitos produzidos pela organização de trabalho no *isolamento do trabalho, no controle do trabalho e nos tempos e ritmos da relação homem-máquina*.

Com relação ao *isolamento*, o autor aponta dois tipos:

a) isolamento físico: muitas empresas dispõem e distribuem o espaço físico de modo a isolar o trabalhador, fazendo-o operar um terminal próprio;

b) isolamento funcional: freqüentemente o trabalhador não encontra correspondência entre as atividades que desenvolve e as do outro;

Hoje, com os sistemas *on-line* e o desenvolvimento dos micro-computadores com potência e recursos inimagináveis na década passada, a situação vem mudando bastante. Mas um certo isolamento funcional continua existindo quando se trata de terminais ligados a redes e *main-frames*. Os usuários ficam à mercê da coordenação dos computadores centrais.

Em relação ao *controle* do trabalho, este produz um efeito bastante grave do ponto de vista psíquico:

realiza-se a metáfora já indicada pelos sindicatos alemães (...), a da transparência do trabalhador, do *homem de vidro*. Nós, seres humanos, estamos acostumados a ter uma parte interna protegida da externa. Sempre temos um mundo interno só nosso, um mundo particular, que nos permite transformar com menos angústia o mundo externo (e o próprio mundo interno). Agora, na nova condição de produção, o trabalhador é isolado e transparente. (Rebecchi, 1990, p.12, grifos do autor).

Isto ocorre porque o trabalho informatizado realiza um controle impensável até recentemente, dando ao usuário a impressão da existência de um censor onipresente.

Hoje, sabe-se de empresas que, com medo de espionagem industrial ou de funcionários que são demitidos e que acabam levando para empresas concorrentes segredos importantes, não permitem que os trabalhos sejam imprimidos nem copiados. E quando algum funcionário deseja fazê-lo, passa por uma rigorosa investigação até conseguir o aval da direção. Isto provoca uma ansiedade enorme nos funcionários que não sentem que o trabalho realizado seja seu. Uma pessoa pode trabalhar intensamente horas e horas e no final sentir-se vazia e com um sentimento de que nada fez. Este novo tipo de controle sobre a produção vem produzindo um efeito de fragilização e insegurança sobre o usuário.

Desse modo é

inegável (...) [que] a extensão do controle leva a uma *diminuição que separa o mundo interno do externo* e a uma maior fragilidade. Daí derivam um enfraquecimento global do eu do indivíduo, uma tendência a desencadear fenômenos regressivos e claras manifestações de sofrimento psíquico. Ao mesmo tempo, fica cada vez mais difícil medir-se com o mundo externo, um mundo cada vez mais hostil, menos conhecível, menos transformável. (Rebecchi, 1990, p.17, grifos nossos).

Estas considerações possibilitam ao autor concluir que a metáfora do homem de vidro permite revelar a sensação dos usuários de perda dos

seus limites e contornos, requisitos essenciais na constituição e manutenção da identidade pessoal. Afinal, quebra-se um vidro com facilidade.

A idéia de homem de vidro traz também uma outra dimensão: a da coisificação. A informática, com sua tendência ao esvaziamento do trabalhador de seu ser vital, pode levá-lo ao enrijecimento e ao não-vivido.

Finalmente, quanto aos efeitos em relação aos *tempos e ritmos* da relação homem-máquina, Rebecchi defende que o trabalhador, além de ser isolado e controlado, perde cada vez mais a capacidade de controlar o tempo de seu trabalho.

Para Rebecchi, um dos problemas cruciais vividos pelos trabalhadores é o da variação do tempo. O usuário é submetido ao tempo da máquina que lhe é exterior e que não controla. A lógica do tempo social e coletivo é suspensão e a do computador ganha vida própria, passando a regê-la.

Dois exemplos ajudam a compreender este problema:

a) às vezes o tempo de espera (intervalos de tempo) é absolutamente curto, muitas vezes de segundos, mas é vivido como insuportavelmente longo;

b) em outras situações, ao contrário, o tempo é vivido de forma angustiosamente breve, ou seja, a máquina dá uma ordem e o trabalhador deve imediatamente realizar determinada operação.

Com isto, por dilatação do tempo Rebecchi quer dizer, de um lado, *dilatação* (psicológica) do tempo de espera e, de outro, forte *condensação* do tempo de trabalho. E mais, que a dilatação do tempo de espera é consequência da intensificação/condensação do trabalho. Este último ponto é absolutamente decisivo para este autor, pois tudo indica que neste processo de trabalho, o consumo de energia psíquica do trabalhador deve ter aumentado de modo impressionante.

A preocupação de Rebecchi é compreensível, pois o ser humano desenvolveu, através de milhões de anos de evolução, indicadores precisos de esforços físicos, mas não de esforços psíquicos. Com a concentração e intensificação do esforço psíquico que o trabalho impõe, o traba-

lhador corre o perigo de sofrer descompensações psíquicas ou psicofísicas (somatizações), por não possuir estes indicadores.

Todos estes efeitos podem levar a um problema bastante grave do ponto de vista psíquico e existencial: a perda global do significado do trabalho. O trabalhador sente-se impotente e ansioso por não ser aquele que tem a iniciativa e o controle da atividade e, mais do que isso, para o usuário o computador é uma máquina inteligente e tem suas razões para assim proceder. No dizer de Rebecchi (1990),

há uma transferência da inteligência do homem para a máquina e uma nova dependência, pelo homem, dessa inteligência que ele mesmo depositou na máquina, no computador, no cérebro artificial, como se diz normalmente na linguagem comum. (p.22).

Para o autor, isto é mais dramático quando se trata do usuário. Imagina que a situação do especialista (analistas) seja diferente por este ter o controle do significado do trabalho. Mais adiante retomaremos esta questão, quando estivermos discutindo a situação dos analistas de sistema e produção.

A contribuição mais original de suas pesquisas diz respeito à sua discussão sobre próteses que o ser humano cria para melhor sobreviver e se relacionar com o mundo e às fantasias sobre o computador, prótese do cérebro humano. Criamos próteses para melhorar a *performance* de várias partes do corpo: pernas, braços, ouvidos, olhos, coração e assim por diante.

O que ocorre de forma mais intensa no caso do computador é a sua *antropomorfização*. Como bem nota Rebecchi (1990), o usuário vai preenchendo o computador de significados humanos, transformando-o, pouco a pouco, numa pessoa com quem pode conversar, discutir e competir. Desse modo, “de *prótese* do ser humano, de objeto inanimado, transforma-se em pessoa fictícia com quem eu trabalho e, na minha carência de relacionamentos com os seres humanos, torna-se necessariamente animada.” (p.36).

A questão central que se coloca agora é: qual é a diferença do computador em relação a todas as formas anteriores de preservação da memó-

ria que o homem vem criando? De onde vem o elemento novo? Por que em relação aos livros, aos quadros e às bibliotecas os homens não fazem nenhuma *projeção*<sup>5</sup> específica, nenhuma antropomorfização, mas ao computador fazem?

Rebecchi (1990) responde:

O que me parece novo não é tanto o fato de uma memória ser depositada no computador, e sim o fato de poder tornar-se, em sentido lato, *diretamente produtiva*. Nesse sentido, a prótese adquire todos os aspectos de uma prótese do cérebro humano, se entendermos, para tanto, o cérebro humano como depósito de *memória antecipadora* de ação e, portanto, como *guia de ação*. (p.38, grifos nossos).

Se estas características possibilitam entender as projeções antropomórficas sobre o computador, esta memória potencialmente produtiva pode suscitar, ao mesmo tempo, fantasias persecutórias, fantasias de perda de controle e perigo. Por que isto ocorre?

Esquemáticamente falando, a Psicanálise nos ensina que não somos senhores de nossa própria psique. Distúrbios ocorrem quando há interrupção, falha, impedimento etc. de comunicação entre os sistemas pré-consciente/consciente e o sistema inconsciente. Os diversos sintomas (neuróticos, psicóticos, sonhos, atos falhos, chistes, etc) apontados por Freud têm a ver com alterações nesta comunicação. Nestas circunstâncias, não temos fácil acesso ao nosso “depósito” mnemônico. Somente quando removemos os obstáculos que se formaram entre os sistemas psíquicos recuperamos uma circulação mais livre da informação.

Este distúrbio pode ocorrer também em relação ao outro, em determinadas situações. Por exemplo, quando estabelecemos uma relação de sintonia e unidade com uma pessoa efetivamente significativa e esta esconde algo de nós. Um dos significados imediatos pode ser o de sentir

---

5 Projeção: “operação pela qual o indivíduo expulsa de si e localiza no outro, pessoa ou coisa, qualidades, sentimentos, desejos e mesmo ‘objetos’ que ele desdenha ou recusa em si.” (Laplanche & Pontalis, 1976, p.478).

a situação como sinal de alerta por estarmos perdendo o acesso à sua mente. Nestas ocasiões ficamos angustiados e sofremos, pois a sensação é a de um perigo obscuro ameaçando-nos. Em termos psicanalíticos temos fantasias persecutórias.

Um outro fator que Rebecchi aponta e que está entrelaçado nesta situação é a depressão. A situação de isolamento, controle, perda do significado e transparência produz o que em Psicanálise se chama *regressão*.<sup>6</sup>

A antropomorfização pode ser uma forma de defesa psíquica contra a depressão e as fantasias persecutórias. Ela pode, por exemplo, tornar o computador em um ser inteligente, amigável, não-persecutório e não-depressivo. Só que o preço desta defesa é a perda da autonomia frente à máquina.

Toda esta discussão desenvolvida até o presente momento diz respeito ao usuário do computador numa organização de trabalho informatizada. Vamos agora cotejar estas considerações em relação ao usuário com o que observamos em relação aos especialistas, ou seja, analistas de sistema e produção do setor bancário.

Os bancos hoje buscam se organizar internamente como uma fábrica. Isto significa entendê-los dentro da lógica do processo industrial, processo que implica um momento de produção e outro de distribuição e venda. A fábrica, ao engendrar um determinado produto, requer canais de distribuição e postos de vendas para chegar até o consumidor. Analogi-

---

6 “Num processo psíquico que contenha um sentido de percurso ou de desenvolvimento, designa-se por regressão um retorno em sentido inverso desde um ponto já atingido até um ponto situado antes desse. Tomada em sentido *tópico*, a regressão opera-se, segundo Freud, ao longo de uma sucessão de sistemas psíquicos que a excitação percorre normalmente segundo determinada direção. No seu sentido *temporal*, a regressão supõe uma sucessão genética e designa o retorno do indivíduo a etapas ultrapassadas do seu desenvolvimento (fases libidinais, relações de objeto, identificações etc.). No sentido *formal*, a regressão designa a passagem a modos de expressão e de comportamento de nível inferior do ponto de vista da complexidade, da estruturação e da diferenciação.” (Laplanche & Pontalis, 1976, p.568, grifos dos autores).

camente, o banco pensa o Centro de Processamento de Dados (CPD) como fábrica, o setor de telecomunicação como canais de distribuição, os equipamentos da ponta (agências e terminais) como pontos de vendas e os sistemas como produto. Num sentido mais estreito, produto é entendido como *informação e sua transformação* (por exemplo, extrato de conta corrente).

O CPD é então considerado o coração do banco, pois vai ser o responsável por toda a sua operação e funcionamento. Logo, os sujeitos que analisaremos são analistas que trabalham neste setor “produtivo”, e por isso mesmo são designados analistas de produção.

Como os fenômenos psíquicos que envolvem o trabalho destes especialistas são complexos e multifacetados, iremos privilegiar somente alguns deles: tempo de resposta, antropomorfização do computador, efeito *crash* e estratégias defensivas.

### *Tempo de Resposta*

Desde a implantação dos sistemas *on line*, busca-se funcionar em tempo real, isto é, atender o cliente do banco e o usuário interno do banco *instantaneamente*. Sempre que o sistema não responde dentro de um padrão de tempo a que está acostumado, o usuário queixa-se da demora. As reações variam de uma sensação de leve desprazer até a angústia, raiva e frustração intensa.

A fala de um analista a respeito desta situação do usuário é ilustrativa:

isso (a alteração no tempo de resposta) gera ansiedades, angústias, úlceras, uma série de problemas ... mas por outro lado, gera também acomodação. O cara acostuma com o ritmo e começa a trabalhar naquele ritmo. Começa a achar aquilo normal. E gera revolta, estou usando revolta, [pois] vem, clica e nada, nada, nada de bip, o cliente bip (demonstra com

o terminal fazendo som de bip). *Enter*, nada, nada, nada, nada, nada, nada de bip. No próximo *enter* bip.<sup>7</sup>

Em relação ao tempo de resposta do usuário, o analista de produção age, enquanto especialista, como “médico” diante de um paciente: diagnostica e soluciona o que causa o problema ao usuário. É ele quem vai intervir no sistema operacional para que este volte a responder dentro do padrão anteriormente estabelecido: “... nós somos uma espécie de doutor, chega problemas, temos que *diagnosticar*. Muito parecido com a medicina na busca da causa. Não tem jeito. Tem que descobrir o que está dando problema, pra que tudo possa ficar bom.”

Mas a posição do especialista é ambígua em relação ao tempo de resposta do sistema. Dentro da Produção há muitos momentos em que o analista utiliza o computador como um usuário qualquer, ou seja, ele também depende do tempo de resposta deste. Neste momento ele se porta e reage como um usuário qualquer. Gostaria, como qualquer usuário, de poder controlar o computador para controlar a ansiedade que advém da demora da resposta.

Nesse sentido, a estabilidade dos processos da Produção acaba sendo condição para a estabilidade emocional de todos aqueles que estão inseridos nela, tanto os usuários como os especialistas:

Você fica louco, você não consegue controlar a sua velocidade, você não tem a menor idéia do que a máquina vai soltar pra você. Nisso é um grande objetivo da gente ... não posso dinamitar ... o que eu posso fazer é tentar garantir que a minha parte, que o computador, computador responda sempre igual. Como a linha tá lá sempre igual, eu consigo dar um tempo padrão, tá?

Esta fala, além de exemplificar a ansiedade do analista diante da variação de resposta do computador, introduz uma nova questão: a imprevisibilidade da resposta do computador. É como se a máquina

---

7 As citações das falas são apresentadas de forma literal com todas as suas idiossincrasias.

“aprontasse” (sic) com a pessoa, isto é, como se ao se *comportar* de um modo *inesperado*, o fizesse com segundas intenções:

Eu não consigo mais saber, como ela está se *comportando*, né? Que raios ... Tô lá na ponta, não tenho a menor idéia do que aconteceu, eu dou o meu *enter* e o bip. Aí, o que começo a pensar? Imagino ... : que máquina *temperamental, maluca, ela responde quando quer* ...

Estas citações permitem-nos introduzir o tópico seguinte: a antropomorfização da máquina.

### *Visão Antropomorfizante da Máquina*

O fenômeno detectado por Rebecchi (1990) em relação aos usuários ocorre também com os especialistas, ou seja, observamos que este fenômeno é geral na medida em que os analistas têm momentos de usuário na relação com o sistema informático. Isto é nítido neste outro exemplo, quando um analista foi frustrado em sua expectativa:

... o cara tá muito nervoso numa situação que não era pra ficá, então se alguém, por exemplo, interrompe ou estraga o serviço dele, fica uma fera querendo matar o mundo, e ele não é uma pessoa ... ele é uma pessoa que é um doce, ele fica uma pessoa que quer matar, estrangular, por que parece que o *maior afeto da vida* dele é aquele programa que estava fazendo ali. A tendência que já encontramos, uma vez observamos, né, ele ficou telefonando e não tinha linha, ele esmurrava a mesa, e se ele ficava na disputa do terminal, ele esmurrava a parede. Ficam muito, muito obcecados demais. Chegam no limite.

Este analista reage por ter sido frustrado, e de duas maneiras:

- a) como reação àqueles que interferem e/ou interrompem a relação do analista com a máquina e
- b) como reação ao computador quando este não responde adequadamente.

Qualquer alteração na relação analista/máquina é vivida de forma psiquicamente intensa. Quando novos procedimentos são introduzidos, os

analistas reagem de forma ambígua. De um lado, vêem a situação como desafio, e enfrentam com prazer. De outro, reagem com desagrado. É interessante como um deles nomeia este impacto: *trauma*.

Então, veja bem, houve uma alteração no processo, esta alteração trouxe um *trauma* pra dentro da operação, daquele que já tava rodando redondinho, e esta alteração pra melhorar, deu um ... uma *soluçada* (sic) deu um impacto ... isto aí gerou um certo *desconforto*, que no dia seguinte tivemos que sentar, né, prá poder aparar as arestas, viu?

A idéia de trauma foi incorporada no vocabulário psicológico (popular e científico) desde que Freud a utilizou para explicar o comportamento de suas pacientes histéricas. “Originalmente um termo físico (ferida), passou a ser usado com um sentido psíquico, onde a noção remetia a uma experiência de grande impacto vivida no passado e seus efeitos atuavam na vida atual como corpos estranhos”, perturbando a pessoa. Para nós, este analista utiliza o termo trauma de forma ambígua (ora no sentido físico, ora no sentido psíquico).

Outro ponto interessante é a idéia de que o sistema “dá uma soluçada”, o que poderia ser desde uma certa dificuldade respiratória até qualquer ruído emitido (por exemplo, o arfar do navio e das ondas) que lembre um soluço. Como não se trata de nenhum som real emitido pela máquina, podemos afirmar que o sistema informático aqui é interpretado como um ser vivo com momentânea dificuldade “respiratória” devido a algum agente externo que provocou “trauma” neste processo.

Com estes exemplos gostaríamos de apontar o que diferencia a vivência do usuário e do especialista. O analista vive de forma ambígua sua relação com o computador: ora reage como “médico-especialista”, ora como usuário; ora diz que o computador é uma máquina, aliás máquina burra, que sem o comando do homem nada mais é que um monte de ferro; ora percebe que, uma vez ligada, esta máquina se transforma num poderoso instrumento, despertando implicitamente, temor e respeito: “enquanto está desligado é um monte de ferro, mas quando a gente liga *adquire vida* e aí mostra o seu potencial.”

### *Efeito Crash*

Numa pesquisa realizada com analistas com mais de dez anos de experiência na área, a maioria relata que em algum momento de sua vida teve experiências de crises psíquicas. O grau, a intensidade e a extensão variam de analista para analista. Alguns mal relacionaram com a atividade que desenvolviam e outros relacionaram explicitamente. O termo *crash* foi retirado de uma das falas de um analista: “... você entra no *stress* e quer acordo, você vai cada vez mais crescendo, crescendo, crescendo, crescendo, até que chega num determinado limite, e depois, pum ...”

Tem muita similaridade ... com uma coisa que existe na informática ..., que ... [vi] num gráfico como [se] você tivesse um monte de uma vez ... Era coisas concorrendo pra ... máquina, ao mesmo tempo, a máquina vai cada vez chegando mais no seu limite, no seu potencial, até que chega um certo ponto ela não consegue mais atender direito a ninguém. Ela vai atender cada vez..em tempos menores as outras pessoas, porque tem que administrar as outras, ... aí existe ... uma queda muito grande. Queda que a gente sofre. E aquele que, eu senti aquele *crash*, ou seja, você parou de render, você não consegue mais dar conta ...

Uma primeira característica do efeito *crash* ressaltado pelo analista em questão é a idéia de uma pressão interna emocional que ao crescer até certa intensidade produz o *stress*. Atingido este ponto, procura-se entrar em acordo consigo, pois o *stress* ao crescer demais, ou seja, ao ultrapassar certos limites, isto pode significar um estouro - pum!

O que chama atenção nesta passagem é a associação livre (no sentido psicanalítico do termo) que faz entre a performance da máquina e a sua. Apesar de utilizar o processo da máquina como referência para falar de si, para nós isto não ocorre gratuitamente, pois aceitamos a determinação da vida psíquica defendida por Freud: nada ocorre ao acaso nos processos psíquicos. Isto permite-nos dizer que, num outro nível, ocorre aqui o processo de identificação do analista com o computador. Tanto é assim que, em sua fala, num primeiro momento conseguimos distinguir quando se trata da máquina e quando se trata do analista; mas a partir de um certo

momento, há uma mistura tal que, quando o computador atinge o limite e tem o *crash*, o analista relata *sua queda, seu crash*.

Na máquina ocorreu um *crash* na máquina o gráfico é o mesmo. Você fez, fez, fez, fez, fez, fez, chegou até aquela curva, *a máquina chega até um ponto limite*, onde, seja recursos esgotados, passou o tempo, o recurso foi esgotado, daquele tempo em diante, daí se nota uma queda muito grande.

Ultrapassar os limites significa também o esgotamento de todos os recursos que são condição para o desenvolvimento da atividade produtiva. O que ocorre a seguir não é meramente a sensação de rebaixamento da capacidade produtiva, mas de perda, de queda, de sensação da possibilidade do sujeito se quebrar.

Se você não procurar parar tudo, tentar ver, “não, vamos parar, vamos tirar tudo e começar tudo e organizar de novo, *acaba*” ... Eu estava estressado, não trabalhava mais no mesmo ritmo, foi coisa de uma semana, mais ou menos ... Bom, eu feria as pessoas, eu ... falava de um jeito que não devia, estava nervoso no trabalho, estava nervoso em casa, estava nervoso em tudo. E ... não me distraía, tudo isso, até que parei, descansei, ..., voltei com um ritmo diferente. “Você não, não é assim, pára nesse ponto.” Cheguei até perto disso outras vezes também, de uma forma mais consciente, de uma forma que eu tava percebendo. Ou seja, começou a ficar mais claro pra mim o custo/benefício dessas coisas. O custo ainda é muito ... já é mais baixo do que antigamente. Às vezes o ... custo versus benefício ainda [é muito alto].

Uma vez experimentado o *crash*, todo o esforço do indivíduo vai se centrar na tentativa de parar antes de se atingir o limite. Em outras palavras, de limitar o envolvimento no trabalho, procurando ficar aquém de suas possibilidades.

O que observamos nos outros analistas pesquisados é a luta contínua em colocar um limite à invasão, por parte da organização do trabalho informatizado, em suas vidas pessoais e, no limite, em seus corpos. Tendo em vista a forte pressão deste tipo de atividade, que envolve cifras altíssimas de dinheiro, onde o tempo é fundamental, toda a organização é

configurada para atender estas demandas e injunções, e a informática se presta a isto de forma que para nós soa quase como demoníaca, dada a *astúcia* latente deste tipo de sistema. O fato de os analistas, na sua maioria, sentirem grande fascínio pelo trabalho informático, de um lado, literalmente os leva a querer envolver-se cada vez mais no trabalho.<sup>8</sup> Isto significa que o intenso envolvimento no trabalho é fruto do desejo destes analistas. Por outro lado, como no caso relatado, o *não impor um limite* neste(a) envolvimento/invasão na/da organização do trabalho produz este efeito psíquico de sensação de ruptura, de queda, de fragmentação, enfim, de *sentimento de morte*. Como envolve o prazer, discriminar o limite de até onde pode e deve ir torna-se uma tarefa complexa. Dito de outra maneira, como em princípio busca-se o prazer pelo fazer contínuo, pelo realizar contínuo da atividade, o analista fica como que cego, apesar de muitas vezes sentir e intuir que algo não está bem, e que o fim que o espera pode não ser positivo. No limite, corre-se o perigo de pagar com a própria vida a não discriminação e a não imposição dos limites.

Dois outros fatores contribuem para esta dificuldade de discriminação dos limites pessoais: autonomia para decidir e autonomia para pensar. Diferentemente dos *schedulers* e operadores que trabalham sob a orientação dos analistas, e por isso mesmo não têm a autonomia para decidir e pensar, os analistas ocupam uma posição privilegiada neste ponto. Mas o preço que pagam por este lugar que ocupam é o de ficar agora à disposição da organização *full time*. Carregam o bip ou o telefone celular quando viajam, ou são acordados no meio da madrugada quando ocorre qualquer tipo de problema que os operadores e *schedulers* não conseguem resolver. Ser invadido pela organização passa a ser uma situação “natural”, algo que faz parte da função.

Concluindo, o ardil desta organização se deve, de um lado, às características do computador e do trabalho informatizado: instrumento po-

---

8 “... muita gente fica aqui por prazer até tarde, porque gosta de ver o serviço sair, quer ver o programa solucionado, quer descobrir o que está acontecendo ... a maioria das vezes, as pessoas ficam por prazer, né, prá tentar resolver problemas.”

deroso, potencializador de algumas capacidades humanas, que envolve todos aqueles que se deixam enredar pela sua lógica e trama; de outro lado, ao movimento dos analistas em direção ao computador, impulsionados pelo desejo de obtenção de prazer quase infinito. E, ao se somar a possibilidade que esta organização dá ao analista de aceder à posição de sujeito autônomo e sujeito pensante, compreendemos a dificuldade de eles se imporem limites, de dizerem *não* quando a carga de trabalho atinge um determinado nível.

### *Estratégias Defensivas*

Percebemos, durante a pesquisa, que a estabilidade da Produção é intensamente defendida por todos os que nela estão envolvidos, não só por uma demanda desta, mas porque, ao mesmo tempo, significa proteção psíquica. Quanto mais estável e previsível o processo, mais seguro sente-se o analista.

Mas, como pudemos observar, o processo de trabalho é bem mais complexo. Se um dos principais objetivos é a busca da estabilidade, o meio externo, de sua parte, continuamente introduz novas demandas e injunções, forçando sempre a Produção no sentido de abri-la para atendê-lo. Esta realidade da Produção atende também a uma outra demanda dos analistas. É corrente nas falas destes o tédio que passam a sentir quando trabalham somente na manutenção dos processos existentes. Logo, a abertura para a implantação, seja de novos *softwares*, seja de novos procedimentos, é vista como algo estimulante e motivante.

Se as considerações que estamos tecendo forem apropriadas, significam que o analista se vê, de repente, dentro de uma contradição psíquica. De um lado, almeja a estabilidade para que possa sentir-se seguro e protegido contra as imprevisibilidades do computador. De outro, esta mesma previsibilidade provoca tédio e desmotivação no trabalho, fazendo com que o analista deseje a abertura da Produção para novos processos. Esta abertura significa, por sua vez, algo essencial defendido pelos analistas: a possibilidade de criar.

Neste momento, podemos articular o desejo do analista de produção com as características do trabalho informatizado. A abertura para os novos desafios põe um novo problema: o do limite do envolvimento no trabalho. Como pudemos observar, esta organização de trabalho é extremamente invasiva, penetrando na vida privada do indivíduo. A vivência da possibilidade do *crash* ou o próprio *crash* se põem. O analista de produção se vê agora diante de duas fontes de sofrimento que convergem para um único problema, ou seja, o sofrimento advindo da imprevisibilidade da Produção e o sofrimento originado da possibilidade do *crash* convergindo para o problema dos limites. Em dois níveis ele deve dizer *não*, *não* à atividade, mesmo que vivida prazerosamente, e *não* à invasão de sua vida pessoal pela organização.

Isto recoloca a luta íntima do analista de produção contra o desejo de prazer potencializado pelo computador e a luta para conter os avanços da organização sobre a sua vida pessoal.

Mas esta renúncia deixa um vazio que requer ser preenchido, o que nos leva a compreender a importância da vida que os analistas levam fora da empresa. Consideramos as várias formas de lazer, as atividades de fins-de-semana, as atividades depois do trabalho como formas *compensatórias* de prazer ao prazer renunciado no trabalho, ou melhor, como um dos sentidos profundos da necessidade destas atividades, naturalmente não o único. Nesse sentido, do ponto de vista das estratégias defensivas, as experiências fora do trabalho adquirem para eles um valor inestimável, mesmo porque a possibilidade de construção de uma estratégia defensiva no interior dessa organização de trabalho é mínima.

Obviamente, a necessidade do descanso, do lazer, dos *hobbies*, das atividades lúdicas ou alternativas fora do trabalho não é uma característica particular dos trabalhadores deste tipo específico de organização do trabalho. Para nós, o *sentido* da necessidade destas atividades fora do trabalho, para o trabalhador, varia de organização para organização. No caso dos analistas de produção, a nossa hipótese é a de que *um dos sentidos* essenciais do lazer é o de ser uma forma compensatória e substitutiva de

prazer para evitar o efeito *crash*, e para sublimar a frustração de sua renúncia ao prazer, que em última instância torna-se auto-destrutivo.

Queremos apresentar um exemplo que consideramos paradigmático do lazer como contraponto da temporalidade destrutiva do trabalho informatizado: “Ah! ... eu gosto de, de ir pro sitio, por exemplo. Uma outra coisa que eu gosto muito é pescar ... eu adoro pescar, apesar de eu não ter tempo prá pescar, né.” “... eu gosto de pescar, tanto faz pra mim, pescar é pescar, mar, represa ...” “... você tem que ter um tempo prá preparar, tem uma série de coisas, de preparativos que tem que comprar alguma coisa, ir numa loja aqui, fazer uma coisa ... não tenho tempo para isso. Então ... acaba ... eu até ajeito, mas não dá ...” “... é frustrante, né, é frustrante você não pescar, não fazer uma coisa que gosta.” “... o que me atrai pescar eu acho que ... é assim, mais contacto mesmo com a água, deve ser alguma coisa do tipo, *não é pelo peixe* ...” “... se eu não pescar nada também é chato, né, mas também se eu não pescar aqueles peixes ... já me satisfaz o fato de pescar e não o fato de conseguir o peixe.”

Eu acho relaxante pescar ... Apesar de fisicamente você ficar muito cansado, você mentalmente relaxa bastante. Eu acho que você fica quebrado assim, né, mas satisfeito, *porque você fica parado* ... É relaxante em relação ao trabalho, em relação à pressão que você tem todo dia, que parte de todo mundo, não é só por parte da chefia ...

Este analista trabalha na área (Suporte Técnico) considerada a mais técnica da Produção. Os analistas que trabalham nesse setor são considerados os mais técnicos e, num certo sentido, os mais “puros”, mesmo pelos outros analistas. Por isto consideramos bem significativo este modo de lidar com o tempo.

Como temos observado, toda a preocupação da Produção é a de diminuir cada vez mais o tempo dos processos. O ideal do tempo real, do tempo instantâneo, do tempo pontual é perseguido cotidianamente. Isto influi e transtorna a relação destes sujeitos com o tempo social.

Pensando agora na atividade de pescar, temos uma situação absolutamente oposta. O tempo aqui é o da espera, o da não pressa, o do usu-

fruir o seu escoar sem nenhuma preocupação de ter que chegar a algum lugar: nem mesmo pelo peixe é.

*“Não é pelo peixe ... [é] porque você fica parado.”* Buscar esta outra experiência do tempo permite a este analista encontrar o contraponto do mundo da velocidade instantânea, do mundo informatizado. O ficar *parado* (como a água) *relaxa*, não fisicamente, pois é cansativo, mas emocionalmente. Opondo um tempo diametralmente oposto ao da velocidade instantânea, este analista sente que recupera seu equilíbrio, e provavelmente recupera não só as referências do mundo social, mas também as do mundo adulto. Ou seja, provavelmente isto permite suportar melhor a ansiedade de não ser logo atendido, desejo esse eminentemente infantil, desejo tirânico que escraviza o sujeito e o aprisiona na imediatez do tempo. Diferentemente do adulto, que abre mão da realização instantânea do desejo, para poder, mais tarde, aceder a um prazer mais consistente e duradouro. Resistir à frustração e lidar de maneira produtiva com a espera significa, segundo a Psicanálise, maturidade emocional.

À guisa de conclusão gostaríamos de alertar que o presente trabalho se limitou a discutir somente alguns aspectos relevantes, não tendo a pretensão de esgotar o tema. Buscamos apontar aqueles elementos que pudessem configurar de forma suficientemente inteligível um dos possíveis caminhos na investigação deste tema: a relação entre organização de trabalho informatizado e sofrimento psíquico.

Provavelmente este texto se encerra com a sensação de um trabalho que já nasce com risco de ser ultrapassado. Um trabalho que pede acabamento, mas que jamais será realizado, dada a natureza do objeto e a velocidade de suas mudanças. Isto nos coloca, enquanto investigador e pesquisador, na situação de ter que lidar com as frustrações de um estudo que, na vertigem das mudanças, se transforma já num depoimento histórico.

UCHIDA, S. Computerized Work and Psychic Suffering. *Psicologia USP*, São Paulo, v.9, n.2, p.179-204, 1998.

**Abstract:** The present article discusses the impacts caused by the organization of work under the subjectivity of the laborer, especially those produced by an organization which utilizes computerized technology. A new and unknown phenomenon, this subject cannot be thoroughly covered within the ambit of an only article..

*Index terms:* Work. Computer sciences. Subjectivity. Personnel Anxiety.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HARVEY, D. *A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo, Loyola, 1993.

LAPLANCHE, J.; PONTALIS, J. *Vocabulário da psicanálise*. 3.ed. Lisboa, Moraes, 1976.

LOURAU, R. *A análise institucional*. Petrópolis, Vozes, 1975.

MERLEAU-PONTY, M. *Elogio da filosofia*. Lisboa, Guimarães, 1962.

MUSSIO, P. *Introdução à informática*. Petrópolis, Vozes / Ibase, 1987.

REBECCHI, E. *O sujeito frente à inovação tecnológica*. Petrópolis, Vozes / Ibase, 1990.

UCHIDA, S. *Temporalidade e subjetividade no trabalho informatizado*. São Paulo, 1996. 232 p. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.

WINNICOTT, D.W. *O brincar e a realidade*. Rio de Janeiro, Imago, 1975.