

# Trabalho, desemprego e identidade: estudo de caso em uma empresa privatizada do setor de telecomunicações

*Work, unemployment and identity: a case study in a privatized telecommunications' sector company*

## **R** esumo

A globalização e o modelo neo-liberal têm gerado transformações no mundo do trabalho. Palavras como fim do emprego, terceirização, flexibilidade e precarização estão na ordem do dia das organizações ao mesmo tempo em que o Estado tem se desvinculado das funções de promover o bem-estar social, repassando-as à iniciativa privada. Um setor estatal brasileiro representativo destas tendências é o das telecomunicações. Este artigo relata os resultados de uma pesquisa que teve como objetivo desenvolver a escuta em torno da vivência dos demitidos de uma empresa de telecomunicações de Santa Catarina. As falas dos sujeitos mostram que suas identidades de classe-que-vive-do-trabalho foram visceralmente impactadas. A exclusão social é acompanhada pelo sentimento de injustiça, diante da falta de critérios para as demissões e pelos sentimentos de medo e sofrimento frente às vivências de ser desligado da empresa e, em muitos casos, de fazer parte do exército de reserva dos desempregados.

**Palavras-chave:** privatização, setor de telecomunicações, identidade, desemprego, trabalho.

## **A** bstract

Globalization and the neo-liberal model have created transformations in the world of work. Processes such as the end of employment, outsourcing, flexibility and increased precariousness have become part of the current agenda in organizations while the State is moving away from its role of promoting welfare and passing this responsibility to the private sector. The Brazilian telecommunications sector, formerly dominated by state-companies, is representative of this trend. This paper presents the results of a study that sought to hear those who lost their jobs at a state-owned telecommunications company in Santa Catarina. The statements of these subjects show that their identity as a class that lives from work was strongly affected. Social exclusion is accompanied by the sense of fear and suffering before the experience of being fired and often of being part of the reserve army of the unemployed.

**Key words:** privatization, telecommunications' sector, identity, unemployment, work.

## **Suzana da Rosa Tolfo**

Doutora em Administração de Recursos Humanos pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – PPGA/UFRGS.

Profa.Assist. do Depart. de Psicologia e do Curso de Pós-Graduação em Administração – UFSC.

## **Daniela Althoff Philipi**


Mestranda em Administração – UFSC.

## **Caroline de Alencastro Grandi,**

**Dhiancarlos Picinin,  
Thaís Ribeiro Noernberg**

Acadêmicos do Curso de Administração – UFSC.

## Introdução

 trabalho e suas formas de gestão estão passando por mudanças nos mais diversos setores produtivos. No caso do setor de telecomunicações brasileiro, em decorrência do processo de privatização por que passou o Sistema Telebrás, essas mudanças são ainda mais fortes. A abertura de mercado ocasionou uma verdadeira guerra entre operadoras, que pode ser verificada diariamente nas propagandas de televisão. A entrada de empresas estrangeiras associadas a grupos nacionais veio ao encontro do objetivo do Governo Federal, de aumentar a oferta e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A privatização não é uma prerrogativa da realidade brasileira, mas torna-se uma tendência a partir da década de 1980. Muitos países passaram a demanda de acesso à telefonia e seus novos serviços para empresas privadas.

As mudanças na gestão do setor apresentam impacto sobre os que trabalham nessas empresas. O modo como o trabalho é organizado e os tipos de demandas existentes em empresas estatais e empresas privadas parecem bem diferenciadas, especialmente quando se considera que muitas das privadas são administradas por estrangeiros.

Neste sentido, o artigo apresenta os resultados de uma pesquisa que teve como objetivo investigar os reflexos do processo de privatização sobre empregados demitidos ou que aderiram ao plano de demissão incentivada de uma empresa de telecomunicações localizada em um estado do sul do Brasil.

## 1 O contexto do trabalho, a privatização e os sujeitos desempregados

O mundo do trabalho tem passado por um período de inúmeras transfor-

mações. A globalização, o avanço da tecnologia e a própria reestruturação do processo produtivo são algumas origens destas mudanças.

O trabalho não é mais o mesmo: o modelo tradicional taylorista-fordista perdeu espaço e, com o propósito de superar crises, inicia-se o desenvolvimento e a implantação de novos modelos de organização do processo produtivo e, conseqüentemente, do trabalho. Estas mudanças na ordem do sistema produtivo têm contribuído para uma série de inseguranças no mercado de trabalho, no emprego, nas relações de trabalho e na própria significação do mesmo (MATTOSO, 1995). Forma-se também uma nova configuração social do emprego (HARVEY, 2000), que pode ser representada na forma de um esquema. No grupo central estão os empregados em tempo integral, com maior número de benefícios e que, apesar de deterem as *core competence*, constituem um contingente cada vez mais reduzido nas empresas. Os grupos periféricos são formados pelos pouco qualificados, com empregos em tempo parcial, contratos temporários ou em condições precarizadas.

No Brasil, o setor de telecomunicações é representativo das mudanças ocorridas no mundo do trabalho. De monopólio estatal até poucos anos atrás, o Sistema Telebrás foi privatizado, passando por uma verdadeira re-configuração. O principal objetivo das privatizações era de reduzir os gastos públicos, restringir a participação do Estado na economia e facilitar o acesso ao mercado estrangeiro. Além disso, a privatização das estatais brasileiras visou reduzir a dívida externa do país, diminuir a inflação e gerar novos investimentos.

Para Di Pietro (*apud* KAWABE *et al.*, 1998) existem dois conceitos distintos de privatização: um, mais restrito, compreende a transferência de ativos e ações de empresas estatais para o setor privado e mostra-se insuficiente para responder à complexidade do

processo de privatização na perspectiva das mudanças empreendidas no Estado e em suas instituições. O segundo conceito se refere à privatização como a ação que objetiva reduzir o papel do Estado e compreende a venda de ações de empresas estatais ao setor privado, a concessão de serviços públicos, a desmonopolização, as contratações de terceiros, as parcerias, e a desregulação.

Segundo Laranjeira (1998), como serviço de utilidade pública, o setor de telecomunicações caracterizou-se por apresentar aspectos positivos na questão da relação de emprego, garantindo estabilidade, oportunidade de carreira com base em tempo de serviço, chances de qualificação, bem como salários e benefícios mais elevados que a média do mercado. Essa situação foi intensamente alterada com a desregulamentação/privatização.

O enxugamento de pessoal tornou-se uma prática usual nas organizações para responder às demandas do mercado e aumentar a competitividade. Termos como *downsizing*, reengenharia e reestruturação passam a fazer parte do dicionário das empresas e apresentam uma prática que privilegia

[...] a ação organizacional focada na redução de despesas, geralmente por meio de cortes de pessoal e, às vezes, por meio da mudança de elementos da estrutura e do funcionamento organizacionais (CALDAS, 2000, p.30).

A empresa pesquisada é apontada por Silveira (2000) como exemplo de mudança planejada, pois após a sua criação em 1998, elaborou um programa de demissões responsável que é elogiado. O programa iniciado em 2000 foi denominado *Apoio Daqui* e procurou trabalhar com funcionários que tivessem sofrido alterações na posição devido ao excesso de pessoal empregado e que nem sempre estavam nas áreas mais importantes

para o principal negócio da empresa: o atendimento ao cliente. A maioria dos demitidos (93,2%) foi direcionada em três perspectivas: recolocação em outras empresas, abertura de novos negócios e realização de projetos pessoais (demissão incentivada).

O Programa foi implantado após a constatação de que, em 1998, ano da privatização, a empresa pecou ao realizar os cortes de pessoal sem preparar os envolvidos com informações prévias ou pacotes de incentivos, o que gerou pânico e revolta. A elaboração do Programa foi precedida pela formação de uma comissão composta por representantes dos funcionários, do sindicato, do governo e da comunidade, que visitou países europeus que haviam passado por processos similares de desestatização.

Bridges (1995) salienta que na nossa sociedade a produtividade das pessoas está associada ao emprego. Em razão disso, as mudanças no sentido de desvincular o emprego das nossas vidas são difíceis para os sujeitos. O emprego representa o norteador em termos de identidade, das pessoas dizerem a elas próprias e aos outros quem elas são e possibilita à maioria dos indivíduos estabelecer a rede central de relações. Nesse sentido, Seligmann-Silva (1994, p.46) assevera que “o trabalho tanto poderá fortalecer a saúde mental quanto levar a distúrbios que se expressarão coletivamente em termos psicossociais e/ou individuais”. Caldas (2000), ao apontar as mudanças que marcam o nosso mundo contemporâneo, especialmente no que tange ao trabalho, assinala que o emprego que implica subordinação e pagamento de salário tende a ter essas mudanças ainda mais extrapoladas.

Ao manter a associação entre trabalho e emprego e limitar as possibilidades de acesso a esse último, a sociedade atual restringe a poucos o trabalho como suporte privilegiado de inscrição do sujeito no meio social e possibilidade de inserção em grupos soci-

ais, limitando sua mediação com os demais sujeitos. O lado contraditório da questão, conforme assinala Caldas (2000), é que os resultados dos cortes de pessoal têm ficado aquém do esperado pelas organizações, fazendo, inclusive com que muitas delas tenham efeitos negativos não avaliados. O mesmo autor (1996) pesquisou entre profissionais empregados em São Paulo e verificou que 2/3 deles temiam perder o emprego, mais de 50% vivenciaram situações de enxugamento de pessoal nas empresas e 70% sentiam-se despreparados para o desligamento da empresa.

Ao tratar do que é contemporâneo em relação à economia, ao trabalho e ao sujeito que trabalha, Dejours (1999) situa que estamos vivenciando uma guerra, cuja causa principal é a busca desenfreada pela competitividade. Associa a impossibilidade de empregar-se e reempregar-se com a geração de um processo de dessocialização continuado, na medida em que põe em perigo a identidade de indivíduos ou grupos. Geram-se sentimentos de medo e sofrimento para os que não têm trabalho e para aqueles que trabalham também.

Os trabalhadores não existem no vácuo, pois suas subjetividades se constroem e se alteram na inter-relação entre o interno e o externo, o subjetivo e o objetivo. O trabalho, por seu lado, é um importante norteador para as pessoas, uma categoria sociológica chave (BERNARDES, 1995). Há que se considerar, então, a importância do trabalho na construção da identidade dos sujeitos, uma vez que a identidade se forma com base nas nossas ações (CIAMPA, 1985).

## 2 Método

O modo de investigação adotado foi o estudo de caso (YIN, 1994), por permitir o conhecimento aprofundado das vivências psicossociais dos trabalhadores de uma empresa específica

do setor de telecomunicações do sul do Brasil que foi privatizada.

A coleta de dados foi constituída por fontes primárias e secundárias. As fontes primárias foram entrevistas, prioritariamente, dado que estes instrumentos

*[...] ao mesmo tempo em que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que a informação alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação (TRIVINOS, 1987, p.146).*

A entrevista semidirigida é a técnica de coleta de informações mais utilizada na pesquisa em ciências sociais. Conforme Quivy e Campenhoudt (1998), o pesquisador formula perguntas relativamente abertas, que norteiam a coleta de informações acerca do que é mais importante de ser questionado junto ao entrevistado, e que não devem ser colocadas rigidamente.

A escolha do modelo justifica-se pelo fato de que as respostas são qualitativas e subjetivas, fornecendo maior riqueza de conteúdos (MINAYO *et al.*, 1994).

Os dados coletados por meio das entrevistas foram analisados e interpretados pelos pesquisadores por meio de análise de conteúdo (BARDIN, 1979). Pretendeu-se, desse modo, identificar os conteúdos mais significativos do discurso de cada trabalhador e através destes identificar temas que possibilitassem uma análise sistemática e a compreensão da situação investigada. A utilização de diferentes instrumentos de coleta de dados permitiu a sua triangulação.

Utilizou-se a amostra não probabilística intencional, que segundo Selltiz *et al.* (1974, p.584) é aquela em que os pesquisadores escolhem os casos que devem compor a amostra, com base em um “bom julgamento e es-

estratégia adequada”. Assim, a estratégia para a escolha fundamentou-se nos seguintes requisitos: ter trabalhado pelo menos dez anos na empresa, sendo que para os remanescentes, ter continuado a trabalhar na empresa após a privatização e para os demitidos, ter saído em decorrência do processo de privatização. Estes requisitos foram considerados essenciais para entender as transformações das relações de trabalho e os respectivos impactos sobre os trabalhadores. Foram entrevistados oito sujeitos e levou-se em consideração o critério de saturação (QUIVY; CAMPENHOUDT, 1998) para concluir a coleta de dados. Tendo em vista que os profissionais que aderiram ao Plano de Demissão Incentivada o fizeram em decorrência da possibilidade de demissão, os conteúdos foram analisados na perspectiva de que tal qual demitidos, os mesmos foram desligados da empresa.

### 3 Apresentação e análise dos resultados

Na seqüência são apresentadas e analisadas as categorias mais representativas dos conteúdos expressos pelos entrevistados, que são ex-empregados demitidos (dem) ou que aderiram ao Plano de Demissão Incentivada (PDI)<sup>1</sup> da empresa privatizada, no que se refere ao significado do emprego, ao padrão de vida, à percepção da demissão, ao suporte aos demitidos e ao impacto da privatização.

Ao se analisar o **significado do emprego**, constatou-se que ele é fundamental para os ex-empregados entrevistados. Os conteúdos salientam que o emprego está relacionado à realização e à satisfação de necessidades. Neste sentido, têm-se conteúdos como:

*É fundamental, racional. Todo o ser humano precisa de emprego* (PDI/13).

*(O emprego) Significa realização profissional e de sustento* (dem./18).

*Ele (o emprego) transfere a segurança de que se necessita para desenvolver o potencial que cada um de nós possui para aplicação em nosso próprio benefício, bem como em favor da família, círculo de amigos e sociedade em geral* (dem./19).

**A desvinculação do emprego é percebida como uma vivência psicológica difícil para os sujeitos, uma vez que as relações formais de trabalho norteiam a identidade pessoal e profissional**

Os conteúdos apresentados mostram a centralidade do trabalho atrelada ao emprego como uma categoria de grande importância para os sujeitos. Esse entendimento do trabalho como uma necessidade fundamental para as pessoas vai ao encontro da posição de autores como Ciampa (1985), Bernardes (1994), Antunes (1998, 2001), Harvey (2000). Por outro lado, existe farta literatura que sinaliza o fim do emprego (BRIDGES, 1995) ou as suas novas configurações no momento atual (HARVEY, 2000), de tal modo que os contratos e direitos adquiridos até pouco tempo atrás passam a ser privilégio de um grupo cada vez mais reduzido de profissionais que tem competências do interesse da empresa para alcançar os seus principais objetivos. Aos demais resta o sub-emprego, o trabalho

temporário, o trabalho em tempo parcial, dentre outros.

Bridges (1995) enfatiza a relação entre a produtividade das pessoas e o emprego na sociedade atual. Nesta perspectiva, a desvinculação do emprego é percebida como uma vivência psicológica difícil para os sujeitos, uma vez que as relações formais de trabalho norteiam a identidade pessoal e profissional.

A situação particular do desemprego faz com que a metade dos entrevistados afirme a importância de trabalhar com vínculo empregatício pela sua ausência. Este entendimento aparece em conteúdos como os apresentados por dois entrevistados e que são representativos dos pares:

*Deixar de trabalhar é como morrer. No trabalho me sentia eterno, quando fui demitido me senti perdido* (dem./14).

*Quem não tem emprego não é ninguém* (PDI/13).

Os sentimentos de falta de objetivos, medo, finitude e anomia decorrentes do desemprego são plenamente justificáveis, pois, como salientado anteriormente, a relação entre trabalho e emprego ainda é muito forte na sociedade atual. O trabalho e o emprego são formadores da identidade (CIAMPA, 1985), uma vez que permitem aos sujeitos dizerem a eles próprios e aos outros quem eles são e possibilitam estabelecer a rede central de relações (BRIDGES, 1995). O indivíduo sem um trabalho, que represente um emprego reconhecido socialmente, é desqualificado e experimenta os mais diversos sentimentos de exclusão. Muitos introjetam a morte social.

Neste sentido, Caldas (2000) afirma não haver dúvidas de que o emprego, como trabalho não eventual, sob controle externo e mediante pagamento de salário, está mudando. Entretanto, a forma com que as organizações vêm

se reestruturando, com um grande número de cortes no contingente de pessoal, tem reflexos nefastos sobre as pessoas. Além disso, o mesmo autor afirma que os cortes de pessoal têm apresentado resultados aquém dos esperados pelas organizações, fazendo, inclusive, com que muitas delas tenham resultados problemáticos.

Quando se investigou o **padrão de vida** dos ex-empregados, constatou-se dois agrupamentos de respostas. Em um pólo, e em menor número, estão aqueles que permaneceram com o mesmo *status* social, e que são representados por conteúdos como os apresentados pelo PDI/12:

*Continuou o mesmo, tinha reservas financeiras.*

Para os empregados que têm perspectivas de demissão, mas que apresentam qualificações, muitas vezes a adesão ao Plano de Demissão Incentivada representa um impulso para partir para atividades na iniciativa privada. São nesses casos que, muitas vezes, a empresa perde pessoal competente, que detém conhecimento tácito sobre o trabalho e que tem condições de iniciar seu próprio negócio e prosperar no mercado.

No outro extremo estão os que foram atingidos nas suas finanças por não conseguirem um novo emprego, porque os rendimentos do Plano de Demissão Incentivada não permitem o mesmo ganho mensal ou até mesmo foram esgotados. Entre os demitidos que passaram a ter dificuldades econômicas decorrentes da saída da empresa, tem-se falas representativas, tais quais:

*A renda caiu, fiquei muito tempo sem trabalhar e a esposa me abandonou (dem./14).*

*Mudou. Os recursos do PDI foram aplicados e propiciam renda extra. A minha empresa propicia renda mensal (dem./19).*

A gestão do setor de telecomunicações destacava-se por aspectos positivos relacionados ao emprego tais quais: garantia de estabilidade e salários e benefícios mais elevados que a média do mercado (LARANJEIRA, 1998). A quebra desse tipo de contrato alterou de forma inequívoca a vida pessoal da maioria dos entrevistados. O impacto financeiro não é incomum em situações em que o sujeito é demitido e passa a ser parte do exército de excluídos do mercado de trabalho ou não planeja de forma adequada a aplicação dos recursos provenientes da negociação do plano de incentivo. A queda no padrão de vida da família pode gerar problemas intrafamiliares diversos, sendo que, em casos extremos, leva à dissolução da família.

Sobre a **percepção do processo de demissões**, verificou-se que a minoria identificou a existência de critérios. Em contrapartida, a maioria dos entrevistados salientou conteúdos que apontam para uma prática de gestão que privilegiou a realização de enxugamento de pessoal ou a adoção de critérios econômicos ou a inexistência de critérios, como se verifica em seqüência:

*Injustiça, enxugamento. Não havia critério, só economicidade (PDI/12).*

*Enxugamento, rolo compressor, expectativa. Sem critérios, sem explicações (PDI/13).*

*Era absolutamente claro: deveria haver uma redução drástica da mão de obra ocupada, visando a minimização dos custos com Recursos Humanos (PDI/dem./19).*

Conforme Caldas (2000), termos como reestruturação e *downsizing* tornaram-se comuns nas empresas e representam o privilégio às práticas voltadas à redução de despesas, usualmente, pelo corte de pessoal e, às vezes, por alterações na estrutura e no funcionamento da organização.

Conforme os entrevistados, a empresa optou prioritariamente pelo enxugamento para a redução de custos, o que é questionável ao se verificar que os resultados dos cortes muitas vezes ficam aquém dos esperados pelas organizações. É possível inferir que a busca por resultados imediatos levam à adoção de certas estratégias, sem uma avaliação maior, tanto em termos de resultados econômicos, quanto do impacto social das mudanças. À medida em que a responsabilidade social deixe de ser uma retórica em muitas organizações, espera-se que este cenário possa ser alterado?

O questionamento sobre o **suporte prestado aos demitidos** apresentou respostas polarizadas, tal qual no item referente ao padrão de vida. A metade dos desempregados entrevistados não identificou ações da empresa no sentido de preparar os que seriam demitidos ou incentivados à demissão. A expressão dessa falta pode ser encontrada no seguinte relato:

*Não houve preparação, não houve critérios justos e conhecidos... Muita injustiça. Fui demitido quando estava doente; fiquei surpreso com a demissão (dem./14).*

Embora essa não seja a perspectiva predominante dentre os demitidos, ela está sendo apresentada por ser encontrada nas outras categorias estudadas na pesquisa como um todo (aposentados, remanescentes e empregados evadidos à concorrência) e cujos dados não são objeto de análise no presente artigo. Além disso, os conteúdos manifestos pelo dem./14 reforçam a idéia, salientada na revisão da literatura, de que a falta de comunicação ocorrida no processo inicial da privatização foi um equívoco da empresa e que só foi revisto dois anos depois.

Por outro lado, há uma maioria de ex-empregados, que foi demitida, que relata a existência de programas e

treinamentos de preparação para a reinserção no mercado de trabalho. Representando este entendimento, há falas como as seguintes:

*Houve treinamento para criação de negócios próprios, preparação de currículo e contatos para encontrar novo emprego (dem./18).*

*Foi realizado um programa de readequação do empregado ao mercado, incluindo treinamento/ajuda, reflexão/mercado, 'recolocação no mercado', apoio na área da saúde (PDI/12).*

Possivelmente estes empregados estiveram sujeitos a outras condições, pois a empresa implantou em 2000 o programa *Apoio Daqui* após verificar que, com a privatização em 1998, fez cortes de pessoal sem preparar os envolvidos com informações ou pacotes de incentivos (SILVEIRA, 2000). O programa procurou encaminhar os demitidos em três direções: recolocação em outras empresas, empreendedorismo e realização de projetos pessoais (demissão incentivada). As ações que permitem minimizar os efeitos dos cortes de pessoal sobre a vida pessoal e profissional dos sujeitos têm sido adotadas por empresas que adotam práticas de gestão de pessoas mais responsáveis.

Em uma perspectiva que não polariza entre descompromisso ou preparação/recolocação no mercado de trabalho dos ex-empregados, encontra-se o relato de um dos demitidos:

*Prestou (apoio). Este apoio foi melhor no atendimento do pessoal operacional e, igualmente, buscava um 'lavar as mãos' perante a sociedade; ou seja: 'tratava-se de uma jogada de RH e não de uma política de suporte de RH'. Inexistiu, por exemplo, o apoio de 'headhunters' para*

*recolocar o pessoal de nível superior (PDI/dem./19).*

O setor de recursos humanos é chamado, como subsistema de apoio da organização, a dar suporte às decisões estratégicas. Infelizmente, como assinalado na literatura, os cortes têm sido utilizados para reduzir custos da organização, colocando a gestão de pessoas no epicentro do problema. Portanto, quanto mais essa gestão é focada no resultado, mais gera nos sujeitos um sentimento de manipulação, uma vez que não verificam um interesse real nos indivíduos, naqueles que até a pouco eram tratados muitas vezes como colaboradores.

**É possível inferir que a busca por resultados imediatos levam à adoção de certas estratégias, sem uma avaliação maior, tanto em termos de resultados econômicos, quanto do impacto social das mudanças.**

Como assinalado anteriormente, as ações que implicam em cortes de pessoal e seus reflexos sobre os sujeitos não têm recebido tratamento adequado (CALDAS, 2000), o que se estende desde o planejamento até a avaliação do processo de privatização.

A investigação do **impacto da privatização** nos sujeitos que se evadiram da empresa mostra que dois sujeitos não sentiram impactos decorrentes do processo. Por outro lado, os demais relatam reflexos na saúde física e mental, e nas perdas financeira, do emprego e social. Além do que já foi assinalado quanto ao significa-

do do emprego enquanto estruturador das finanças e da vida social, cabe destacar o entendimento de Seligmann-Silva (1994) ao reiterar que o trabalho tanto pode propiciar a saúde mental quanto gerar distúrbios expressos coletivamente em termos psicossociais e/ou individuais

Em uma perspectiva que vai além da preocupação individual, um dos entrevistados chama atenção para os resultados do ponto de vista social, como se verifica em seqüência:

*Ver que o governo não pode se imiscuir em atividades que possam ser operadas pela iniciativa privada; ou seja: tecnicamente foi uma decisão acertada. Ver que houve favorecimentos a grupos econômicos e pessoas físicas. O principal impacto foi a disputa no mercado de trabalho, grandiosa e cheia de surpresas (PDI/dem./19).*

O início da reflexão atenta para o que salienta Di Pietro (*apud* KAWABE *et al.*, 1998) ao considerar que a privatização muitas vezes está associada à redução do papel do Estado, com a venda de ações a empresas privadas e a concessão de serviços públicos. Finaliza apontando o impacto de disputar emprego em um contexto que é bastante diferenciado do mercado vigente anteriormente. Esta última preocupação vai ao encontro do que articula Dejours (1999) quanto à existência de uma guerra na qual os recrutados mais preparados para a competitividade vêm sendo vencedores.

#### 4 Considerações finais

A análise dos conteúdos expressos pelos sujeitos entrevistados permitiu identificar vivências objetivas e subjetivas comuns quanto aos reflexos do processo de privatização so-

bre ex-empregados de uma empresa de telecomunicações. Em primeiro lugar, verificou-se que o emprego tem grande importância para todos os ex-empregados entrevistados. O **emprego significa** possibilidade de sustento e de realização de necessidades – desde as básicas até as de nível superior. A sua importância também é sinalizada pela afirmação do seu contrário, ou seja, o desemprego é fonte de medo, anomia e sentimento de morte. Verificou-se, assim, que o trabalho – especialmente o emprego – é considerado uma categoria sociológica chave, o que reafirma a visão de Bernardes (1995), com reflexos na identidade dos sujeitos (CIAMPA 1985, BERNARDES 1994, ANTUNES 1998, 2001 e HARVEY 2000).

Quanto ao **padrão de vida**, constatou-se que alguns dos ex-empregados mantiveram o mesmo *status* social, ao passo que a maioria dos outros passou a ter dificuldades econômicas decorrentes da saída da empresa. Os reflexos financeiros negativos são comuns quando o sujeito é demitido, pois a queda no padrão de vida familiar pode ocasionar muito desgaste emocional. No caso do setor de telecomunicações, caracterizado pelo pagamento de salários e benefícios acima da média do mercado (LARANJEIRAS, 1998), é esperado que o *status* social tenha sido impactado.

A percepção da existência de **critérios no processo de demissões** foi salientada pela minoria dos ex-empregados entrevistados, enquanto a maior parte deles opinou que a empresa preocupou-se em cortar pessoal, sem estabelecer outros critérios que não os econômicos. O privilégio às práticas de redução de despesas, através do corte de pessoal, foi a estratégia escolhida e que vai ao encontro do que assevera Caldas (2000) sobre a crescente utilização do *downsizing* na reestruturação dos negócios, mesmo que os resultados financeiros estejam aquém do esperado.

O **suporte prestado aos demitidos** não foi identificado por alguns dos entrevistados, havendo casos de completa surpresa com a demissão. Percebe-se, pois, que a empresa estudada insere-se no universo de empresas em que os processos de cortes de pessoal e seus reflexos sobre os sujeitos não têm recebido tratamento adequado (CALDAS, 2000). Entretanto, a maioria dos entrevistados foi demitida depois do ano 2000, o que coincide com a implantação do programa *Apoio Daqui*. Em decorrência do mesmo, foram realizados programas e treinamentos direcionados à reintegração no mercado de trabalho e incentivos ao empreendedorismo, conforme é esperado de organizações preocupadas em minimizar os efeitos do *downsizing*.

Verificou-se que alguns sujeitos não identificaram **impactos decorrentes do processo da privatização**. A maior parte deles, entretanto, refere-se a existência de efeitos na saúde física e mental, por perdas financeiras, do emprego e sociais. É difícil conceber que uma mudança tão acentuada não vá de encontro a interesses e necessidades dos sujeitos, assim a sua negação pode ser significativa de mecanismo de defesa para lidar com as ansiedades geradas pelo processo. Quando o trabalho deixa de proporcionar qualidade de vida e apresenta carga física e mental inadequadas, pode ser gerador de medo e sofrimento compatíveis com a normalidade ou, até mesmo, ocasionar doença mental (SELLIGMAN-SILVA, 1994).

Ao considerar o conjunto dos conteúdos expressos por ex-empregados da empresa pesquisada, verifica-se que o emprego e a sua perda são fonte de preocupação, uma vez que o trabalho é percebido como meio de alcançar metas. Um processo que ocorre sem que critérios sejam claramente explicitados tende a gerar efeitos negativos sobre seres biopsicossociais que muitas vezes não conseguem encontrar suporte para definir qual a trajetória profissional que irão adotar.

Caldas (2000), ao apontar as mudanças no mundo do trabalho, afirma que tais mudanças tendem a ser cada vez mais veementes. Nesta perspectiva Dejours (1999) utiliza a analogia de uma verdadeira guerra, decorrente da busca incessante pela competitividade. A “lei da seleção natural” mantém os empregados mais competentes segundo os intermináveis requisitos ditados pelo mercado de trabalho e impacta na identidade de indivíduos e grupos. Deste modo, tanto a classe que vive do trabalho (ANTUNES, 2001) quanto os desempregados experimentam processos de dessocialização e sentimentos de insegurança, medo e sofrimento.

Recebido em 20.03.2004. Aprovado em 02.09.2004.

## Referências

- ANTUNES, R. *Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva no Brasil e na Inglaterra*. 2. ed. Boitempo : São Paulo, 1998.
- \_\_\_\_\_. A questão do desemprego no contexto da reestruturação do trabalho no final do século XX. In: HORTA, C. R.; CARVALHO, R. A A de (Orgs.) *Globalização, trabalho e desemprego: enfoque internacional*. Belo Horizonte: C/Arte, 2001, p.38-47.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Martins Fontes, 1979.
- BERNARDES, R. Trabalho: a centralidade de uma categoria analítica. In: *São Paulo em Perspectiva*: revista da Fundação Seade, São Paulo. v. 8, n. 1, p. 33-41, jan-mar. 1994.
- BRIDGES, W. *Mudanças nas relações de trabalho*. São Paulo: Makron Books, 1995.
- CALDAS, M. P. *Demissão: causas, efeitos e alternativas para empresa e indivíduo*. São Paulo: Atlas, 2000.
- CIAMPA, A da C. Identidade. In: LANE, S. T. M.; CODO, W. *Psicologia social: o homem em movi-*

mento. 3 ed. São Paulo: Brasiliense, 1985, p. 58-75.

DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

HARVEY, D. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. 9 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2000.

KAWABE, R. M. *et al.* Luz e Sombra num Processo Arriscado: a Privatização de Serviços Públicos no Brasil. Encontro Anual da ANPAD, 22, 1998, Foz do Iguaçu. *Anais*, 1998, (CD-ROM).

LARANJEIRA, S. M. G. Reestruturação no setor de telecomunicações: aspectos da existência internacional. *Revista Latinoamericana de Estudos Del Trabajo*, ano 4, n. 8, p.159-178, 1998.

MATTOSO, J. *A desordem do trabalho*. São Paulo: Scritta, 1995.

MINAYO, M. C. de S. *et al.* *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. *Manual de investigação em ciências sociais*. 2. ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 1998.

SELIGMANN-SILVA, E. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: Cortez Editora, 1994.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo: Ed. Pedagógica e Universitária Ltda, 1974.

SILVEIRA, M. *Para a frente é que se anda*. Disponível em: <[http://professores.faccat.br/jefferson/Pra\\_frente\\_que\\_se\\_anda.doc](http://professores.faccat.br/jefferson/Pra_frente_que_se_anda.doc)> Acesso em: 4 ago. 2002.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Ática, 1987.

YIN, R. K. *Case study research: design and methods*. 2. ed. Thousand Oaks/CA: Sage publications, 1994.

## Nota

- 1 Foram utilizadas as seguintes legendas: **dem**, para sujeitos demitidos e **PDI** para os entrevistados que aderiram ao Plano de Demissão Incentivada. Os números permitem identificar o número da entrevista.

**Suzana da Rosa Tolfo**

**Daniela Althoff Philippi**

**Caroline de Alencastro Grandi**

**Dhiancarlos Picinin**

**Thaís Ribeiro Noernberg**

projetolesc@grupos.com.br

Departamento de Psicologia  
CFH/UFSC

Campus Universitário Trindade

Florianópolis-Santa Catarina

Cep: 88049-970