

AMBIENTE DE TRABALHO: PERCEPÇÕES DOS TERCEIRIZADOS ATUANTES NO SETOR PÚBLICO NO ESTADO DE SÃO PAULO

Autoria

Maressa Ibanez Duarte

Administração de Empresas/Centro Universitário Adventista de Ensino - UNASP

Jonatas da Silva Braz

Administração de Empresas/Centro Universitário Adventista de Ensino - UNASP

Professor Orientador

Walter Rubini Bonelli

Resumo

RESUMO

Este trabalho discute a percepção dos terceirizados do setor público em seu ambiente de trabalho. Os estudos existentes apresentam comparativos entre trabalhadores terceirizados e efetivos, e os preconceitos que este trabalhador pode enfrentar dentro de sua realidade, mas pouco é discutido nesses estudos sobre a visão dos terceirizados no setor público. Foi realizada uma pesquisa sobre a percepção dos mesmos sobre seu ambiente de trabalho utilizando os fatores identificados por Stephen Robbins: perceptor, alvo e situação. Foram pesquisados 103 prestadores de serviços de limpeza e controladores de acesso atuantes no setor público do Estado de São Paulo. As respostas foram tabuladas de acordo com cada variável utilizada na coleta, com a finalidade de descrever a percepção dos terceirizados sobre o ambiente de trabalho na empresa contratante. Os resultados obtidos indicam que os terceirizados enxergam positivamente sua interação no ambiente de trabalho.

Palavras chave: Terceirização, ambiente de trabalho, percepção.

Área temática: Estudos organizacionais

AMBIENTE DE TRABALHO: PERCEPÇÕES DOS TERCEIRIZADOS ATUANTES
NO SETOR PÚBLICO NO ESTADO DE SÃO PAULO

RESUMO

Este trabalho discute a percepção dos terceirizados do setor público em seu ambiente de trabalho. Os estudos existentes apresentam comparativos entre trabalhadores terceirizados e efetivos, e os preconceitos que este trabalhador pode enfrentar dentro de sua realidade, mas pouco é discutido nesses estudos sobre a visão dos terceirizados no setor público. Foi realizada uma pesquisa sobre a percepção dos mesmos sobre seu ambiente de trabalho utilizando os fatores identificados por Stephen Robbins: perceptor, alvo e situação. Foram pesquisados 103 prestadores de serviços de limpeza e controladores de acesso atuantes no setor público do Estado de São Paulo. As respostas foram tabuladas de acordo com cada variável utilizada na coleta, com a finalidade de descrever a percepção dos terceirizados sobre o ambiente de trabalho na empresa contratante. Os resultados obtidos indicam que os terceirizados enxergam positivamente sua interação no ambiente de trabalho.

Palavras chave: Terceirização, ambiente de trabalho, percepção.

WORKING ENVIRONMENT: A STUDY OF PERCEPTIONS FROM THE PUBLIC SECTOR OF THE STATE OF SÃO PAULO

ABSTRACT

This paper discusses the perception of outsourced public sector employees in their work environment. Existing studies present comparisons between outsourced and effective workers, and the prejudices that this worker may face within their reality, but little is discussed in these studies about the outsourced view of the public sector. A research was carried out about their perception about their work environment using the factors identified by Stephen Robbins: perceiver, target and situation. A total of 103 providers of cleaning services and access controllers in the public sector of the State of São Paulo were surveyed. The responses were tabulated according to each variable used in the collection, with the purpose of describing outsiders' perception about the work environment in the contracting company. The results indicate that outsourcers see positively their interaction in the work environment.

Keywords: Outsourced, work environment, perception.

1 Introdução

A terceirização de serviços no Brasil tem sido motivo de discussão por parte das autoridades, empresários, sindicatos, pesquisadores e mídia em geral. A pressão em busca de mudanças representa a insatisfação em relação às normas e diretrizes sobre as quais a mesma está estruturada. Atualmente a terceirização de serviços no Brasil é regulamentada na Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), onde está pré-definido em quais hipóteses é permitido terceirizar ou não os serviços.

Para alguns a terceirização é um mecanismo prejudicial no mercado de trabalho, enquanto outros a enxergam como um importante meio para negociação de mão de obra.

Apesar de funcionários terceirizados e efetivos trabalharem no mesmo ambiente, se tratam de funcionários de diferentes organizações, de diferentes

cadeias hierárquicas, e diferentes culturas organizacionais além da diferenciação das formas de recompensas e bonificações.

Desta forma surge a necessidade de compreender a visão dos terceirizados neste ambiente, assim este estudo investigou a percepção dos mesmos em relação ao ambiente de trabalho na empresa contratante. Apesar da mão de obra terceirizada oferecer vantagens para a organização, também apresenta algumas limitações que podem resultar em dificuldades na interação do funcionário terceirizado em seu ambiente de trabalho na empresa contratante podendo ocasionar prejuízo na produtividade. Esta pesquisa possui relevância social, pois pretende expor a importância das relações de terceirizados com a empresa contratante.

Tratar da percepção dos terceirizados sobre a empresa contratante contribui nas futuras estratégias dos gestores dessas organizações, pois segundo Robbins (2001) “é importante que os gerentes quando estão tentando explicar ou prever o comportamento de uma pessoa, procurem ver o mundo pelo modo como essa pessoa o vê”. Uma vez que o indivíduo se comporta de acordo com suas percepções, facilita a gestão dos terceirizados, ainda mais por existir obstáculos nessa gestão. Este estudo também visa ampliar os estudos das relações de trabalho no contexto da terceirização.

2 Referencial Teórico

2.1 Histórico da terceirização

A terceirização é um processo que possibilita a transferência de determinadas atividades de uma empresa à outra. De acordo com fatos históricos e enfatizados por Girardi (1999), essa estrutura foi utilizada inicialmente na Segunda Guerra Mundial, quando as indústrias bélicas da época descobriram que algumas atividades de suporte poderiam ser passadas a outras empresas prestadoras de serviços e assim poderiam se preocupar nas melhorias da produtividade.

O mesmo autor Girardi (1999), também apresenta que a terceirização no Brasil foi implantada com a vinda de indústrias multinacionais para o país, principalmente as do ramo automobilístico que terceirizavam a produção de peças e focando apenas na montagem final dos veículos. Segundo Giosa (1995), citado por Girardi (1999, p. 26), a terceirização inicialmente foi aderida focando apenas a redução de custos, mas posteriormente ganhou novos enfoques.

Pinto e Araújo (2006) salientam que a terceirização se tornou um recurso que agrega vantagem competitiva às organizações e não somente redução de custos, tendo assim um crescimento significativo no mercado. Segundo o IBGE (2011) citado por Morales (2011) “a atividade, entre 2003 e 2010, liderou o avanço das vagas formais (crescimento de 36,5%). Só a terceirização empregou mais de 1,5 milhão de pessoas entre 2009 e 2010.”

2.2. Legislações sobre terceirização

A Súmula 331 (2011) define situações onde é permitido terceirizar, as quais se limitavam em atividades meio e não atividades fim, porém a reforma trabalhista aprovada através da lei 13.429/2017 e sancionada pelo Presidente da República em 13/07/2017, e publicada no dia seguinte a sanção, tornou possível que as empresas terceirizem atividades fim. Esta Súmula 331 também estabelece que é ilícito a

empresa contratante escolher quem irá prestar o serviço, bem como dar ordens diretas ao terceirizado, pois não pode existir subordinação.

Uma vez que a contratante infligir estes limites, é estabelecido vínculo empregatício entre contratante e prestador de serviço, salvo quando a contratante for a Administração pública, com a qual não é possível estabelecer vínculo, pois isto se dá apenas mediante concurso público.

É importante ressaltar a existência de um projeto de lei, PL 4330/2004 onde se pretende garantir as obrigações trabalhistas.

2.3. Enfoques organizacionais da terceirização

A terceirização de mão de obra nas organizações tem se tornado cada dia algo mais comum no mundo corporativo, segundo Valença e Barbosa (2002), existem três razões na mente de quem terceiriza; redução de custos, aumento da eficiência, e manter um nível aceitável de lealdade por parte dos terceirizados à empresa.

Prado e Takaoka (2008) afirmam que a terceirização é uma das práticas cada vez mais adotadas pelas organizações como forma de aumentar a eficiência organizacional. Fica evidente, portanto que a terceirização possui muitos aspectos positivos para as organizações. Mesmo que a redução de custos não seja mais a única vantagem da terceirização, ela continua sendo o foco principal em algumas empresas, podendo assim rebaixar as condições de trabalho dos profissionais de empresa terceirizada.

A terceirização propicia maior liberdade para reduzir ou aumentar os gastos com pessoal, assim como mais agilidade em admitir e demitir. O fato de não existir empecilho legal para a contratação nem para o desligamento de trabalhadores, dá ao gestor o poder de enxugar o quadro de acordo com as suas necessidades e vontade. (MIRANDA E TINÔCO, 2002, p.5)

Esta afirmação mostra que as decisões dos gestores são demasiadamente estratégicas para a empresa e que o bem-estar dos terceirizados aparenta não ser levado em consideração.

Magalhães et al. (2010) citado por Leão et al. (2014) afirma que os trabalhadores terceirizados tendem a ser vistos com preconceito, como se possuíssem pouca qualificação e fossem inferiores em relação aos funcionários das contratadas.

A deficiência na comunicação organizacional tem gerado desequilíbrio no trabalho em grupo, bem como a perda de qualidade de vida, baixa produtividade, aumento de stress e conflitos, além de baixa motivação. Tudo isso tem provocado um grande prejuízo a médio e longo prazo na organização. (SILVA, GÓIS E OLIVEIRA 2009)

Quando este clima se configura, a falta de coletividade pode prejudicar o rendimento do trabalho executado, tanto por parte dos terceirizados quanto dos efetivos da contratante. Valença e Barbosa (2002) afirmam ainda que o indivíduo que não se identifica culturalmente com a organização a qual pertence ou que

possui cultura diferente dos demais membros, apresentará mesmo que inconscientemente um rendimento menor que o esperado.

2.4. Diferenciações entre terceirizados e efetivos

Alguns estudos têm identificado formas de possíveis precarização de empregos e trabalhos associados à terceirização.

As consequências trazidas pela terceirização mais notadas foram: a redução dos salários e benefícios para os funcionários terceirizados; menores níveis de segurança e maior insalubridade com relação aos funcionários da contratante, principalmente pela ausência de equipamentos adequados de proteção individual. (AMORIM, CALDEIRA E FERRAZ, 2015, p.4)

Um estudo realizado por Stein, Zylberstajn, E. e Zylberstajn, H. (2017) revelou que os terceirizados tendem a ter salário 17% inferior quando comparado com funcionários não terceirizados, enquanto que nas atividades de alta qualificação é estatisticamente igual ou até maior.

Uma nota técnica emitida pela FIESP/CIESP (2015) diz que a média de salários baixos dos terceirizados é devido à concentração de trabalhadores em seguimentos de baixa qualificação, concentração esta causada pelas limitações existentes antes da atual reforma.

Segundo Amorim, Caldeira e Ferraz (2015) as consequências trazidas da terceirização também incluem o tratamento diferenciado entre terceirizados e efetivos, e a falta de investimento na qualificação da mão de obra terceirizada.

Essas diferenciações com os terceirizados e efetivos, os fazem criar distanciamento social, visto que essa precariedade deixa de suprir determinadas necessidades do trabalhador, assim, é importante identificar as necessidades não atendidas dos terceirizados.

3. Modelo de análise

As distinções entre terceirizados e efetivos de uma empresa, dão espaço a algumas limitações na interação entre eles, podendo até mesmo criar o distanciamento social entre os indivíduos, permitindo que os terceirizados se sintam deslocados dentro da organização.

Registre-se ainda, que os terceirizados não fazem parte da mesma hierarquia dos efetivos da contratante, o que pode acarretar situações indesejadas entre a comunicação dos gestores com os terceirizados, gerando falta de cooperação por parte dos mesmos na realização de determinadas atividades.

Quanto às condições no ambiente de trabalho não são adequadas, o terceirizado pode tornar-se propenso a escolher em não cooperar uma vez que: “a natureza das trocas sociais e a intenção de manutenção ou não dessas relações de troca, fazem com que os indivíduos optem por cooperar ou não na interação com outros.” (MACIEL E CAMARGO, 2011).

Segundo Archer (1997) a tarefa da administração é criar um ambiente de trabalho que estimule à ação do trabalhador, uma vez que não é possível motivar alguém, visto que a motivação é algo que parte do interior de cada indivíduo. Abraham Maslow (citado por KOTLER e KELLER, 2006) declara que as

necessidades não atendidas motivam as pessoas a comportar-se de determinada maneira, assim satisfazem certas necessidades básicas antes de se sentirem motivadas a satisfazer outras necessidades. Portanto se o terceirizado sentir que suas necessidades básicas já estão supridas se motivará a suprir as demais necessidades até alcançar a autorrealização.

Os gerentes precisam ter em mente que seus funcionários reagem as percepções, e não à realidade (ROBBINS, 2001). Dessa forma é importante saber o que os terceirizados percebem do seu ambiente de trabalho. Robbins (2001) também afirma que: “a percepção pode ser definida como um processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais para dar significado ao ambiente”.

Este estudo busca compreender como o terceirizado percebe o seu ambiente de trabalho. Para tal fim, organizou-se uma pesquisa de campo descritiva quantitativa, com terceirizados atuantes no setor público, levando em consideração os fatores que podem interferir na percepção do indivíduo, definidos por Robbins (2001), os quais moldam e às vezes distorcem a percepção, são estes fatores: Perceptor, Situação e Alvo.

No que se refere a variável “Perceptor”, em questão os terceirizados, serão considerados aspectos como a opinião pessoal sobre a terceirização da função, necessidades pessoais supridas com o cargo, experiência e capacitação na função e sobrecarga no trabalho.

Quanto a variável “Alvo”, neste caso o ambiente, buscar-se-á identificar na perspectiva dos terceirizados se eles obtêm da contratante o suporte necessário para a realização da tarefa, aspectos no ambiente de trabalho e boa interação com os demais funcionários.

No que pertine à variável “Situação”, que corresponde à condição de terceirizado, serão questionados aspectos organizacionais, direcionados ao terceirizado em relação à contratante como, sensação de acolhimento pela contratada e a eficácia da comunicação e cooperação a fim de identificar elementos de integração social.

4. Método de pesquisa

O presente estudo é de característica aplicada com a abordagem de levantamento quantitativo com objetivo descritivo. A pesquisa descritiva segundo Gil (2002 p 42) “salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo [...] tem como objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população”. Já a abordagem quantitativa:

Consiste em associar os dados recolhidos a um modelo teórico com a finalidade de compará-los. Essa estratégia requer a existência de uma teoria sobre a qual a pesquisa possa apoiar-se para explicar o fenômeno ou a situação. Assim, torna-se possível verificar se há verdadeiramente correspondência entre a construção teórica e os dados observados. (GIL, 2002 p.90)

Esta abordagem será utilizada com o intuito de verificar a existência da relação do modelo teórico proposto, da percepção dos terceirizados sobre seu ambiente de trabalho na empresa contratante. Dessa forma foram aplicados questionários aos trabalhadores terceirizados no ramo de limpeza e de controle de acesso no setor público.

Assim, a população analisada foram funcionários terceirizados atuantes no Estado de São Paulo. “Os terceirizados respondem por cerca de um quarto dos vínculos de trabalho formais no Brasil. ” (DIEESE - DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONOMICOS, 2017). Dessa forma de acordo com a Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados, SEADE (2016) existem cerca de 12.317.903 trabalhadores formais no Estado de São Paulo. Seguindo dados do DIEESE (2017) citados anteriormente, conclui-se que existem aproximadamente 3.079.476 trabalhadores terceirizados no Estado de São Paulo totalizando assim uma amostra de 100 terceirizados. A entrevista foi realizada com 103 funcionários terceirizados no mês de outubro de 2017.

Os dados foram coletados de forma presencial com questionário físico e também de forma não presencial através da plataforma Google Forms. Os dados foram coletados de empresas confidenciais.

O instrumento de coleta levou em consideração os fatores que influenciam a percepção segundo Robbins, identificando as motivações pessoais, interesses e expectativas, limitações existentes na relação entre contratante e terceirizado, além dos aspectos no convívio do terceirizado no ambiente de trabalho.

5. Caracterização da amostra

A quantidade de terceirizados no Brasil é bastante expressiva e este número tem crescido significativamente. Segundo dados do SEADE (2016), existem cerca de 12.317.903 trabalhadores formais no Estado de São Paulo, e de acordo com DIEESE (2017) “em torno de 25% dos trabalhadores formais são terceirizados.” Sendo assim existem cerca de 3.079.476 terceirizados só no Estado de São Paulo.

Dessa forma a caracterização da amostra do presente estudo foi aplicada através de um pré-teste a 13 terceirizados a fim de analisar o desvio padrão das respostas, sendo este desvio padrão (E) = 0.98, a população (N) = 3.240.000, e o nível de confiança (α) = 95%, resultando uma amostra (n) = 100.

Foi aplicado o questionário a 103 funcionários terceirizados de limpeza e de controle de acesso que prestam serviços para o setor público no Estado de São Paulo, o questionário contemplou perguntas sobre a percepção do terceirizado sobre a empresa contratante frente ao seu ambiente de trabalho utilizando-se do método da escala Likert, pois segundo Costa (2014) esta escala nos instrumentos de pesquisa, medem construtos como atitudes, percepções e interesses. Dessa forma objetiva-se entender a relevância para os terceirizados os aspectos analisados.

6. Análise dos resultados

As respostas coletadas foram tabuladas e organizadas em três tabelas, nas quais as questões foram distribuídas conforme as variáveis; perceptor, alvo e situação. Na análise utilizou-se o método de tabulação de dados de estatística descritiva do programa *Statistical Package for Social Science for Windows* (SPSS) - software para análise estatística de dados- de modo que os resultados foram classificados por médias e desvio padrão das respostas, através da escala Likert de cinco pontos (1 “discordo totalmente” ao 5 “concordo totalmente”).

Os resultados foram segmentados pelo tipo de serviço prestado onde todas as mulheres são do setor de limpeza e todos os homens são controladores de acesso. Dessa forma os resultados demonstrados são interpretados da seguinte forma: (N) quantidade de respondentes, (Média) média das respostas, (DP) desvio padrão, (Limp.) funcionárias de Limpeza e (C.A) funcionários de controle de acesso.

Assim, foram analisadas as perguntas e obtidos os seguintes resultados demonstrados nas seguintes tabelas:

Tabela 1 - Variável Perceptor

Questionário	N Limp.	Média Limp.	DP Limp.	N C.A	Média C.A	DP C.A
Não me sinto sobrecarregado	65	4,06	1,298	38	4,24	1,304
Meus esforços são reconhecidos	65	3,58	1,102	38	3,45	1,179
Minhas necessidades pessoais e profissionais são satisfeitas através deste trabalho	65	3,65	1,124	38	3,63	1,076
Acredito que estou preparado e tenho experiência na área em que atuo	65	4,42	0,659	38	4,42	0,889
Acredito que a terceirização facilita minha atuação e do ramo de atividade no mercado de trabalho	65	3,85	1,079	38	3,71	1,271
Média total	65	3,91	1,052	38	3,87	1,144

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

A variável “Perceptor” foi calculada objetivando verificar os aspectos pessoais do terceirizado, como ele percebe o nível de exaustão seja física ou psicológica através do trabalho exercido, suas expectativas, experiências e também sua percepção da facilidade de estar inserido no mercado de trabalho através da terceirização.

Dessa forma, é possível identificar através da Tabela 1 que as respostas referentes ao primeiro item relacionado a não sobrecarga tiveram evidência através de maior média aos controladores de acesso (4,24), assim também as funcionárias de limpeza, mesmo com uma média menor (4,06) demonstraram que não se sentem sobrecarregadas, revelando que ambos concordam que não são sobrecarregados em seu trabalho. Outro destaque analisado na tabela foi sobre a experiência no cargo que levou a concordância exatamente igual entre as categorias estudadas com média alta (4,42).

Os resultados referentes ao reconhecimento demonstraram uma queda quando comparado com os aspectos citados anteriormente, a média das respostas das funcionárias de limpeza (3,58) e controladores de acesso (3,45) mostram que eles não se sentem tão reconhecidos quanto a média encontrada no setor de limpeza, mesmo sendo uma diferença pequena nos resultados, visto que os decimais das médias mostram uma tendência do setor de limpeza a concordar que se sentem reconhecidas, quanto à tendência da resposta dos controladores de acesso é de discordância. O desvio padrão (Limp=1,102 e C.A=1,179) indica que existe uma dispersão significativa nas respostas. Essa falta de reconhecimento é prejudicial ao trabalhador e a empresa, pois o reconhecimento é um aspecto importante para o indivíduo desempenhar um bom trabalho.

Em relação às necessidades supridas através do trabalho é demonstrada média semelhante entre limpeza (3,65) e controle de acesso (3,63) com diferença mínima, porém os decimais levam a uma tendência de concordância de ambos a afirmarem que as necessidades são supridas provenientes do trabalho.

Quanto à percepção da possibilidade da terceirização facilitar a empregabilidade deles, é possível notar que a média se elevou sendo do setor de

limpeza (3,85), maior que dos controladores de acesso (3,71), mas ainda se mostra uma tendência maior para a concordância do que no item das necessidades supridas.

Denota-se então através dos resultados da variável “Perceptor”, que os terceirizados acreditam que a terceirização os auxilia a estarem no mercado de trabalho, porém é notório que apesar de facilitar a empregabilidade não supre as necessidades dos indivíduos conforme suas expectativas. Outro fator a ser destacado é o reconhecimento, que, apesar da tendência de concordar que são reconhecidos pelo seu desempenho, ainda apresentam pontos a melhorar neste aspecto, uma vez que os resultados não apresentaram números evidentes à concordância.

A respeito da sobrecarga no trabalho percebe-se que os terceirizados tanto na limpeza, quanto no controle de acesso, não se sentem sobrecarregados apesar do cargo que ocupam. Sendo assim a média geral na variável ainda mostra uma alta tendência das funcionárias de limpeza (3,91) em relação aos controladores de acesso (3,87) a verem com positividade seu ambiente de trabalho.

Tabela 2 - Variável Alvo

Questionário	N Limp	Médi a Limp	DP Limp	N C.A	Médi a C.A	DP C.A
A empresa em que atuo me fornece os materiais necessários para realizar as atividades	65	3,92	1,12 2	38	3,95	1,20 7
O ambiente em que trabalho me faz sentir mais empolgado (motivado) para realizar minhas atividades	65	3,62	1,29 5	38	3,76	1,12 5
Vejo que existe uma parceria no relacionamento entre mim (terceirizado) e os demais funcionários (contratante) que trabalham comigo	65	3,88	0,97 6	38	3,84	1,12 8
A empresa que presto serviço (contratante) demonstra a importância do comprometimento de TODOS, (eu terceirizado e funcionários da contratante) na realização das atividades	65	3,95	1,05 2	38	3,66	1,32 1
Média total	65	3,84	1,11 1	38	3,80	1,11 5

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

A análise da variável “Alvo” foi feita visando identificar as percepções na empresa contratante, como o fornecimento de materiais, motivação, relacionamento interpessoal, e a preocupação da empresa contratante com o bom desempenho do terceirizado.

Portanto, é visto na tabela que as respostas relativas ao fornecimento de materiais e suporte tiveram destaque, sendo a maior média pesquisada entre controladores de acesso (3,95) e a segunda maior média entre as terceirizadas de limpeza (3,92) demonstrando assim a alta propensão de concordância das respostas

través dos decimais, manifestando então que a empresa contratante fornece o suporte necessário para a realização das atividades.

Os fatores intrínsecos no ambiente de trabalho que levam os terceirizados se sentirem motivados demonstrou ser a menor média entre o setor de limpeza (3,62) na variável analisada, e a segunda menor média entre os controles de acesso (3,76), porém mesmo com a queda é possível perceber que ainda existe a tendência para concordar que o ambiente de trabalho auxilia na motivação do terceirizado de forma positiva. É importante que o terceirizado se sinta motivado para realizar suas tarefas com eficácia.

Já os resultados sobre relacionamento entre funcionários da contratante e terceiros mesmo existindo pouca diferença nas médias encontradas entre limpeza (3,88) e controle de acesso (3,84), enfatizam a forte propensão das respostas em concordar que possuem um bom relacionamento mesmo levando em consideração o desvio padrão (Limp=0,976 e C.A=1,128), é possível constatar que há intenção das respostas à concordância de que existe uma boa interação entre os demais funcionários da empresa contratante.

O último aspecto analisado dessa variável aborda a questão da preocupação da gerência da empresa contratante no que diz respeito ao comprometimento do terceirizado com suas atividades, de modo que as respostas entre os controladores de acesso (3,66) e as funcionárias da limpeza (3,95) mostram que a empresa contratante evidencia de alguma forma essa preocupação com os terceirizados em realizar seu trabalho de forma eficaz.

Assim a média geral da variável “Alvo” das funcionárias de limpeza (3,84) e dos controladores de acesso (3,80), revelam a predisposição das respostas em concordar que a empresa contratante oferece ao terceirizado o suporte, a motivação, o bom relacionamento entre os colegas de trabalho além de demonstrar preocupação na forma em que estão realizando suas atividades, tratando-os como parte do corpo de funcionários, porém o desvio padrão se mostrou elevado.

Tabela 3 - Variável Situação

Questionário	N Limp	Médi a Limp	DP Limp	N C.A	Médi a C.A	DP C.A
Me sinto acolhido pelos funcionários da empresa onde trabalho (contratante), mesmo eu sendo um terceirizado.	65	3,98	1,008	38	3,84	1,305
Sinto que não tem problemas na comunicação entre mim (terceirizados) e as pessoas da empresa em que trabalho (contratante).	65	3,88	1,097	38	3,63	1,403
Não recebo tratamento diferenciado por ser um terceirizado.	65	4,41	1,424	38	4,18	1,468
As atividades que realizo NÃO atrapalham as atividades dos demais da empresa (contratante), e nem as atividades deles atrapalham as minhas.	65	4,17	0,911	38	3,47	1,484
Média total	65	4,11	1,11	38	3,78	1,415

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Em relação a variável “Situação”, buscou-se observar questões relacionadas do indivíduo por ser funcionário terceirizado, foram analisados tópicos como: diferenciações na interação, barreiras na comunicação, e até mesmo conflitos na realização das atividades do terceirizado dentro da empresa contratante.

Portanto, é possível identificar que o acolhimento percebido pelos terceirizados teve uma média no departamento de limpeza (3,98), e de controle de acesso (3,84), apesar da diferença entre eles, está explícito que existe uma forte inclinação das respostas a concordarem que são bem acolhidos, mesmo com o desvio padrão ser um pouco elevado (Limp.=1,008 e C.A=1,305), é visto uma menor dispersão na percepção das terceirizadas de limpeza quando comparado aos terceirizados de controle de acesso.

A comunicação entre os terceirizados e os profissionais da empresa contratante, mostrou-se com média na área de limpeza (3,88) e de controle de acesso (3,63), se manifestando à concordância novamente mesmo os controladores de acesso apresenta menor tendência a concordar, entretanto, é válido ressaltar que o cargo exige um pouco mais da comunicação do que na função de limpeza, podendo ser este um dos fatores da diferença, porém, o desvio padrão entre os controladores de acesso (1,403) foi mais elevado que da limpeza (1,097) evidenciando mais uma vez maior divergência nas respostas entre os controladores de acesso.

A questão de receber bom tratamento apresentou um resultado pouco contraditório do que foi exposto no decorrer do referencial teórico, de que os terceirizados são tratados de forma diferenciada, assim é possível notar o destaque desse item na variável analisada, pois a média foi maior tanto na área de limpeza (4,41) e de controle de acesso (4,18), salientando que são bem acolhidos pelos demais colegas de trabalho, mas o desvio padrão foi o maior dos itens observados do setor de limpeza (1,424), ainda assim o desvio padrão entre os controladores de acesso é um pouco maior (1,435).

O último questionamento da variável “Situação” teve propósito de identificar se há empecilhos ao executar as atividades, visto que existem limitações no diálogo direto entre contratante e contratado, sendo assim, houve uma média (4,17) no setor de limpeza com desvio padrão (0,911), e a menor média entre os controladores de acesso (3,47), e com desvio padrão elevado (1,415) tendo uma diversidade maior nas respostas.

Através da análise dessa variável é possível perceber por parte dos terceirizados uma tendência de concordância de todos os aspectos estudados, sendo encontrada uma média geral (4,11) no setor de limpeza com desvio padrão (1,111), quanto ao setor de controle de acesso obteve-se média geral (3,78) e desvio padrão de (1,415), demonstrando que mesmo na condição de funcionário terceirizado há uma boa interação entre eles e os efetivos, além de ter bom acolhimento e não haver diferenciação por ser terceirizado.

É notório que a terceirização tende a ser percebida positivamente na perspectiva dos terceirizados. Diante dos resultados das três variáveis, é possível notar que a percepção dos mesmos pode ser influenciada pela natureza das atribuições de cada cargo, demonstrando que existem aspectos que podem se mostrar de diferentes formas dependendo da função desempenhada.

Em suma, esta análise como um todo, revelou que há um relacionamento e tratamento de igualdade entre os indivíduos, sendo percebida pelos terceirizados

mesmo diante das distinções salariais, benefícios, funções e empresas, notou-se também que há suporte e preocupação por parte da contratante no comprometimento e no desempenho da atividade a ser realizada pelo terceirizado, além de não sobrecarregarem a classe pesquisada, mesmo sendo um grupo mais propenso a ter exploração do serviço a ser prestado por não terem muita qualificação.

7. Considerações finais

Um ambiente de trabalho saudável é de suma importância para o profissional sentir-se bem e desempenhar suas atividades com qualidade, e, considerando os aspectos que podem interferir nesse convívio, como o enfatizado por Leão et al. (2014) e por Amorim, Caldeira e Ferraz (2015), o objetivo desse estudo foi descrever e analisar a percepção dos terceirizados em relação a seu ambiente de trabalho e de sua interação com os funcionários da empresa contratante com base em três variáveis: perceptor, alvo e situação. Foi realizada uma pesquisa quantitativa descritiva com 103 funcionários que trabalham no setor público no Estado de São Paulo, abordando aspectos como satisfação, motivação e relacionamento interpessoal com terceirizados, buscando identificar as percepções dos mesmos.

Verificou-se que as percepções dos terceirizados apresentou resultados de concordância nas questões que abrangem o quesito de integração e acolhimento dos funcionários da empresa contratante mesmo sendo funcionários de outra empresa, apesar do desvio padrão ser elevado, é importante ressaltar que se trata de questões subjetivas do indivíduo.

É possível notar controvérsia em alguns pontos expostos no referencial teórico onde foi enfatizado que os funcionários terceirizados são diferenciados pelos demais no local de trabalho, e que em algumas situações chegam a sofrer preconceito por parte dos funcionários da empresa contratante. Nota-se também que os terceirizados desse estudo não acreditam que são sobrecarregados em seus afazeres. A classe trabalhadora estudada foi propositalmente pesquisada porque são classes de trabalhadores mais vulneráveis à exploração da mão de obra. Apesar de ser uma classe desfavorecida no ambiente de trabalho, observou-se no presente estudo que as tendências das respostas prevalecem à concordância dos aspectos, que indicam bom acolhimento e bom relacionamento com os demais.

Percebe-se que a terceirização tem potencial de ser uma forma de negociação de mão de obra viável não apenas para as empresas, mas também para os terceirizados, sendo possível usufruir do bem-estar no ambiente de trabalho mantendo o bom convívio. Apesar da deficiência em alguns pontos analisados, pode-se notar que os resultados obtidos foram discordantes em relação aos conceitos expostos anteriormente sobre as condições do terceirizado no seu ambiente de trabalho. Contudo as leis que regem a terceirização estão prestes a garantir direitos trabalhistas a esses terceirizados que passarão a ter praticamente as mesmas condições de trabalho que os efetivos da contratante.

Os resultados obtidos neste estudo agregam valor aos acadêmicos, pois proporciona uma visão dos próprios terceirizados em seu ambiente de trabalho, tornando uma possível reflexão dos dados apresentados, e abrindo caminhos para novos conhecimentos e novas discussões na área.

Este estudo também contribui para área gerencial da contratante melhorando o relacionamento com esses terceirizados. Por serem funcionários de outra organização é necessário estabelecer um relacionamento entre os profissionais da

contratante e da terceirizada, mesmo que informal, para melhor andamento das atividades e obtenções de resultados.

Apesar de existir algumas diferenciações nos direitos destes trabalhadores terceirizados, há esforços através de projetos de leis que visam garantir o bem-estar e o fim da precariedade nos aspectos expostos neste estudo. É possível identificar entre os terceirizados uma tendência a avaliar seu ambiente de trabalho de forma positiva, mesmo realizando a pesquisa com funcionários em cargos que exigem pouca qualificação.

A tendência para concordância foi predominante nas questões observadas, as médias encontradas foram muito baixas e com alto desvio padrão, representando que existe uma parcela significativa de indivíduos que discordam das questões. É importante considerar que os resultados apenas indicam uma concordância parcial e não total dos itens perguntados, mostrando que existe uma deficiência na maioria dos itens pesquisados, os quais necessitam de uma maior atenção no futuro a fim de descobrir o que é necessário para aumentar a média das respostas.

Foram identificados alguns obstáculos na coleta dos dados, pois o número de terceirizados era muito reduzido em cada local de trabalho, e nem todos se voluntariaram para responder o questionário, o que tornou necessário despende um tempo maior para a visitação em vários locais. Esta pesquisa também teve limitações, pois foram pesquisados trabalhadores com pouca exigência na qualificação, além de serem tratadas as perspectivas dos terceirizados apenas no ambiente de trabalho.

Este estudo abre portas para novas pesquisas sobre a percepção no âmbito geral da terceirização, uma vez que as leis referentes a este tema estão passando por mudanças significativas, que abrangerão outros tipos de trabalhadores terceirizados de outros setores do mercado com cargos que exigem mais qualificação, permitindo desta forma fazer um comparativo entre essas classes, buscando identificar alguma correlação entre elas.

8. Referências

AMORIM, Mariana Soares; CALDEIRA, Mariana Gonçalves; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Terceirização e o PLC 030: um olhar atento aos possíveis impactos na área de Recursos Humanos. **V Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho: ANPAD**, Salvador, p.1-14, 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=16&cod_edicao_subsecao=1209&cod_evento_edicao=80&cod_edicao_trabalho=20588>. Acesso em: 17 maio. 2015.

ARCHER, E. R. O mito da motivação. In: BERGAMINI, C., CODA; R. (Org.). *Psicodinâmica da vida organizacional – Motivação e liderança*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BRASIL. Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017. **Lei Nº 13.429**: Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília, DF, 14 jul. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13467.htm Acesso em 27 nov. 2017.

BRASIL. Projeto de Lei nº 4330/2004, de 10 de novembro de 2004. Dispõe sobre os contratos de terceirização e as relações de trabalho deles decorrentes.. **PI 4330/2004**. Brasília, DF, Disponível em:

<<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=267841>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Súmula nº 331. Brasília, DF de 2011. **Contrato de Prestação de Serviços: LEGALIDADE**. Disponível em: <http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331>. Acesso em: 24 nov. 2017.

COSTA, Francisco José; JÚNIOR, Severino Domingos da Silva. **Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion**. PMKT Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing Opinião e mídia. 2014.

DIEESE - DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. **Terceirização e precarização das condições de trabalho: Condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes**. 2017. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec172Terceirizacao.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2017.

FIESP/CIESP (São Paulo) (Org.). **Nota Técnica Terceirização**. 2015. Disponível em: <http://az545403.vo.msecnd.net/uploads/2015/05/nota-tecnica_resumida.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.a, 2002. 176 p.

GIRARDI, D.M. A importância da terceirização nas organizações. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 23, 02 1999.

KOTLER, Phillip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. Sao Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LEÃO, Pedro Vinícius de Oliveira Carneiro; NUNES, Simone Costa; CARVALHO NETO, Antônio. Terceirização: implicações nas práticas de gestão de pessoas da empresa contratada. **Recadm: Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, Campo Largo, v. 3, n. 1, p.21-38, jan. 2014. Disponível em:<<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/1801/752>>. Acesso em: 21 mai. 2017

MACIEL, Cristiano de Oliveira; CAMARGO, Camila. Comprometimento, Satisfação e Cooperação no Trabalho: Evidências da Primazia dos Aspectos Morais e das Normas de Reciprocidade Sobre o Comportamento. **Revista de Administração Contemporânea: RAC**, Curitiba, v. 15, n. 3, p.433-453, maio 2011.

MIRANDA, Maurício; TINOCO, Dinah dos Santos. A Terceirização dos Serviços Públicos através de Cooperativas de Trabalho: o Caso de Itajá/RN. **Enanpad 2002**, Salvador, p.1-14 Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjU3Nw==>. Acesso em: 17 maio. 2017.

MORALES, Vander. Avanço da terceirização. **Estado de Minas**. Minas Gerais, p. 11. 15 mar. 2011. Disponível em:

<<http://www.professormarcosilva.com.br/arquivos/artigos/PampulhaPedeSocorro.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

PINTO, Rosiele Fernandes; ARAÚJO, Anísio José da Silva. A Terceirização Real na Grande Indústria Pessoaense na Perspectiva dos Seus Gestores. **Enanpad2006**, Salvador, p.1-17, set. 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=1&cod_edicao_subsecao=149&cod_evento_edicao=10&cod_edicao_trabalho=5671>. Acesso em: 17 maio 2017.

PRADO, Edmir Parada Vasques; TAKAOKA, Hiroo. Terceirização de serviços de tecnologia de informação em organizações brasileiras. **Rege: Revista de Gestão**, São Paulo, v. 15, n. 2, p.99-112, jun. 2008. Disponível em: <<http://www.journals.usp.br/rege/article/view/36640/39361>>. Acesso em: 17 mai. 2017.

ROBBINS, Stephen P.. **Administração: Mudanças e Perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2001. 524 p.

SEADE. Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. Portal de Estatísticas do Estado de São Paulo. **Estado de São Paulo possui mais de 12 milhões de empregos formais**. 2016. Disponível em: <<http://www.seade.gov.br/estado-de-sao-paulo-perde-quase-300-mil-empregos-formais/>>. Acesso em: 07 set. 2016.

SILVA, Tatiane Euzébio R.; GÓIS, Italuélmo da Rocha; OLIVEIRA, José Cleverton de. A MÁ COMUNICAÇÃO E OS PREJUÍZOS DA EMPRESA. **Revista Eletrônica de Administração**, Sergipe, v. 08, n. 15, p.1-10, jul. 2009. Semestral. Disponível em: <periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea/article/download/368/354>. Acesso em: 04 jun. 2017.

STEIN, Guilherme; ZYLBERSTAJN, Eduardo; ZYLBERSTAJN, Hélio. Diferencial de salários da mão de obra terceirizada no Brasil. **Estud. Econ.**, São Paulo, v. 47, n. 3, p. 587-612, Jul 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-41612017000300587&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 24 Nov. 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/0101-41614736heg>.

VALENÇA, M.C. de Almeida; BARBOSA, A.C.Q. A Terceirização e seus Impactos: Um Estudo em Grandes Organizações de Minas Gerais. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 163-185, 247,250, jan 2002.