



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

**Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos  
trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente  
não é uma questão de escolha.**

Alfredo Assunção Matos

Rio de Janeiro

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Alfredo Assunção Matos

**Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado em Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito final para obtenção do grau de Mestre em Psicologia. Linha de pesquisa: Cognição e Subjetividade

Orientador: Prof. Dr. Rodolfo Ribas de Castro Junior

Coorientador: Prof. Dr. João Batista de Oliveira Ferreira

Rio de Janeiro

2016

## CIP - Catalogação na Publicação

ASSUNCAO-MATOS, Alfredo.

A851s            Título: Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha / Alfredo Assuncao-Matos. –Rio de Janeiro, 2016  
164f.

Orientador: Prof. Dr. Rodolfo Ribas de Castro Junior / RIBAS, R. C. JR.

Coorientador: Prof. Dr. João Batista de Oliveira Ferreira / FERREIRA, J. B.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2016.

- |                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| 1. Serviços Terceirizados    | 2. Satisfação no Trabalho |
| 3. Psicologia Organizacional | 4. Legislativo Brasileiro |
| 5. Precarização do Trabalho  |                           |

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

## FOLHA DE APROVAÇÃO

ASSUNCAO-MATOS, Alfredo. **Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.** Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Fevereiro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Rodolfo de Castro Ribas Junior (Orientador)  
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

---

Prof. Dr. João Batista de Oliveira Ferreira (Coorientador)  
Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

---

Prof. Dr. Fernando de Oliveira Vieira  
Universidade Federal Fluminense (UFF)

**Examinada o texto de dissertação**  
**Rio de Janeiro, 29 de Fevereiro de 2016**

## DEDICATÓRIA

*A Marley, minha mãe tão querida e amada, por toda palavra de carinho e afeto.*

*Ao meu companheiro de vida Pedro, pelo carinho e apoio.*

*E aos meus familiares e amigos, por me incentivarem nesta caminhada.*

## “POEMATIZAR” e AGRADECER

E foi assim, com muito trabalho e esforço.

E foi assim, com sonhos, sorrisos e lágrimas.

Ao passo de seis anos, o primeiro passo.

Difíceis e grandiosos momentos,

calorosos e desafiadores,

O árduo do trabalho concretiza os sonhos.

O prazer, se verbaliza na leitura de páginas.

O primeiro vôo para o desconhecido.

Da realidade de “um” para mais de “vinte.

Pra descobrir o mundo,

pra trabalhar, pra viajar, pra estudar....

No balançar de alguns anos, vinte dias para o regresso.

O mundo real novamente se apresenta,

memórias felizes de momentos incríveis.

E de um lado pro outro, o encontro.

Encontro com o amor, com o saber, com o crescer.

Como não amar as palavras?

Como não amar o amor?

Novas caminhadas se anunciam,

O que era fim, se tornar início de uma nova vida.

*Alfredo Assunção*

O fato de estar neste momento concluindo uma etapa da minha vida diz bastante sobre uma pessoa muito importante. Os dias são mais felizes e as tarefas diárias ficam mais leves e mais agradáveis, os caminhos são mais ensolarados e a Sapucaí se torna mais encantadora. Permito-me gargalhar, chorar, extravasar. Com ela o samba me faz ser outro dentro de eu mesmo, com ela a academia me deu voz, com ele, Pedro. Ao Pedro Paulo, que de tão grandioso parecem dois, obrigado por tudo - te amo.

Ha uma pessoa que diz que eu estou muito mudado mas também como não mudar depois de conhecer a Psicologia mais de perto? À mulher que me criou para o mundo, ao símbolo máximo de amor e afeto incondicional, *mãe*, te amo grandão.

Aos professores e mentores Rodolfo e João. Obrigado pela paciência, pelo carinho e pelos ensinamentos. Minha vida se transformou para melhor depois que os encontrei. Obrigado ao professor Fernando Vieira, por aceitar o convite para participar da banca de defesa e pela contribuição na pesquisa como um todo. Tenho certeza que este trabalho é o início de uma parceria acadêmica de sucesso. A Ana da secretaria da pós graduação, por todo carinho e afeto que demonstrou por mim todos estes anos em que estou no instituto .

Aos meus familiares que estiveram comigo nestes 2 últimos anos e que dividiram as minhas dúvidas e ao mesmo tempo me incentivaram e me apoiaram. Em especial as tias Marilza, Giovana e Geralda. Aos primos/irmãos que a vida me deu: Marina, Bruna, Mônica, Mariana, Cris e as minhas afilhadas lindas Amanda e Anairam.

Ao meu grupo tão querido das terças-feiras “Trabalho e Subjetivação” onde compartilhamos nossos pensamentos e ajudamos uns aos outros com os seus questionamentos e angústias sobre o mundo do trabalho e seus desafios.

Para finalizar: os mais sábios dizem que a amizade é conquistada diariamente, e apesar da minha mineirice vim morar e estudar na cidade do Rio de Janeiro e trouxe na minha bagagem de vida alguns grandes amigos dos quais eu me orgulho todos os dias. Nos intitulamos “Velha Guarda”, mas de velho mesmo é só a amizade, obrigado por existirem: Helo, Pipoca, Braulim, Heltim, Tatá, Bruno, Dê, Di e Gel. E aos amigos que eu adoro: Tchuka, Naná, Xério, Nurcete, Zonaldo, Beth, Mayra, Tati, Luiz, Day, Flavita, Fabis, Daniel, Adriano, Celso, Junior e Zezé

E a todos as pessoas que, de forma direta ou indireta, tornaram esse trabalho possível.

## **Identidade**

Preciso ser um outro  
para ser eu mesmo

Sou grão de rocha  
Sou o vento que a desgasta

Sou pólen sem insecto

Sou areia sustentando  
o sexo das árvores

Existo onde me desconheço  
aguardando pelo meu passado  
ansiando a esperança do futuro

No mundo que combato morro  
no mundo por que luto nasço

(In "Raiz de Orvalho e Outros Poemas")

*Mia Couto*



## Resumo

O objetivo desta dissertação foi analisar os efeitos do modelo de gestão da terceirização sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados e primários. Inicialmente, abordamos a história e evolução do trabalho: surgimento da terceirização e a forma como o capitalismo alterou a forma de trabalho. Analisamos a crise estrutural dos anos 70 e seus efeitos nas relações entre trabalho e trabalhadores, com uma breve análise dos anos 80 onde houve a implantação da acumulação flexível do capital - e como consequência, uma radical transformação na área de tecnologia e a mundialização da economia. Discutiu-se a dualidade construída sobre a terceirização como forma de precarização do trabalho e/ou ferramenta de gestão. Identificamos a dualidade entre os discursos do processo de terceirização e os aspectos das propostas legais da terceirização no Legislativo Federal Brasileiro, assim como o seu funcionamento e concluímos com apontamentos sobre o Projeto de Lei 4330/2004, de autoria do Deputado Sandro Mabel (PMDB-GO), cujo principal encaminhamento é a permissão da terceirização nas denominadas atividades-fim. Abordamos a questão da Satisfação no trabalho: seus conceitos e apontamentos, buscando realizar uma pesquisa bibliográfica acerca do que a psicologia do trabalho e das organizações (PT&O) tem produzido em termos de pesquisa sobre o tema “satisfação no trabalho” e, por fim, realizamos uma pesquisa qualitativa e quantitativa com 260 funcionários do DETRAN/RJ, utilizando o questionário Escala de Satisfação no Trabalho – EST, construída e validada por Siqueira (2008), com objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho. Como resultado da pesquisa podemos observar, a partir dos dados analisados, que os trabalhadores primários possuem um índice de satisfação mais positivo do que os trabalhadores terceirizados.

Palavras-chave: Psicologia Organizacional; Trabalho; Serviços Terceirizados; Satisfação no trabalho.

## Abstract

The aim of this work was to analyze the effects of outsourcing management model on the satisfaction of outsourcing and primary workers. Initially, we discussed the history and evolution of the work: the emergence of outsourcing and how capitalism changed the way they work. We analyzed the structural crisis of the 70s and its effects on the relationship between work and workers, with a brief analysis of the 80's when there was the implementation of flexible accumulation of capital - and as a consequence, a radical change in technology and the globalization of the economy. It was discussed the duality built about outsourcing as a means of job insecurity and / or management tool. We identified the duality between the speeches of the outsourcing process and the aspects of legal proposals of outsourcing in the Federal Brazilian Legislative, as well as its operation and concluded with notes on the Proposed Law 4330/2004, authored by Mr Sandro Mabel (PMDB- GO), whose main referral is the permission of outsourcing in so-called end-activities. We approached the issue of job satisfaction: its concepts and notes, trying to conduct a literature review about what the psychology of work and organizations (E&O) has produced in terms of research on the topic "job satisfaction" and finally, conducted a qualitative and quantitative research with 260 employees of DETRAN/RJ, using the Satisfaction Scale questionnaire at Work - EST, built and validated by Siqueira (2008), to evaluate the workers' degree of satisfaction to five dimensions of their job. As a result of the survey we can see from the data analyzed, the primary workers have a more positive satisfaction rating than the outsourced workers.

*Keywords:* Organizational Psychology, Labour, Outsourced Services; Job Satisfaction.

## LISTA DE ABREVIATURAS

- CCJC - Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania
- CCP - Coordenação de Comissões Permanentes
- CDEIC - Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio
- CEP - Comitê de Ética em Pesquisa
- CTASP - Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público
- CUT- Central Única dos Trabalhadores
- DETRAN/RJ - Departamento de Trânsito do estado do Rio de Janeiro
- DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
- EST - Escala de Satisfação no Trabalho
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- MESA - Mesa Diretora da Câmara dos Deputados
- OIT - Organização Internacional do Trabalho
- PEA - População Economicamente Ativa
- PL - Projeto de Lei
- PLEN- Plenário
- PMDB - Partido do Movimento Democrático Brasileiro
- PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
- PT&O - Psicologia do Trabalho e das Organizações
- RAIS - Relação Anual de Informações Sociais
- RPOT - Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho
- TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
- TST - Tribunal Superior do Trabalho

## SUMÁRIO

<b>Introdução .....</b>	<b>13</b>
<b>1- História e evolução (?) do trabalho: surgimento da terceirização.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2 O Capital e a organização do trabalho .....</b>	<b>22</b>
<b>2. Precarização do trabalho e/ou ferramenta de gestão? Dualidade entre os discursos do processo de terceirização.....</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Aspectos das propostas legais da terceirização no Legislativo Federal Brasileiro .....</b>	<b>34</b>
<b>3. satisfação no trabalho: conceitos e apontamentos .....</b>	<b>46</b>
<b>4. A mudança do mercado capitalista frente aos novos desafios do trabalhador ...</b>	<b>60</b>
<b>Justificativas.....</b>	<b>66</b>
<b>Revisão de literatura .....</b>	<b>66</b>
<b>Método .....</b>	<b>67</b>
<b>Participantes.....</b>	<b>68</b>
<b>Submissão a um CEP .....</b>	<b>69</b>
<b>Instrumentos .....</b>	<b>70</b>
<b>Discussão e Análise de dados .....</b>	<b>72</b>
<b>Dados sócio-demográficos.....</b>	<b>72</b>
<b>01- Tabela com os dados descritivos do questionário aplicado nos trabalhadores primários e terceirizados: .....</b>	<b>73</b>
<b>Gráficos e análises .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gráficos Sócio-Demográficos.....</b>	<b>74</b>
<b>02- Tabela de correlação entre tempo de empresa e nível de insatisfação. ....</b>	<b>75</b>
<b>03- Tabela comparativa entre o tempo de empresa com o cargo/função designada aos trabalhadores terceirizados: .....</b>	<b>77</b>
<b>Análise de itens.....</b>	<b>80</b>
<b>04- Tabela de Índices de Confiabilidade (Alfa de Cronbach) para escala e subescalas de satisfação: .....</b>	<b>80</b>
<b>05- Tabela de comparações entre médias de satisfação no trabalho entre trabalhadores Primários e Terceirizados:.....</b>	<b>81</b>
<b>Gráficos 01, 04 e 14 – referem-se Satisfação com os colegas .....</b>	<b>84</b>
<b>Gráficos 03, 06 e 11 - referem-se a Satisfação com o salário .....</b>	<b>87</b>
<b>Gráficos 10, 12 e 15 - referem-se a Satisfação com a chefia.....</b>	<b>89</b>
<b>Gráficos 05, 08 e 13 - referem-se a Satisfação com a natureza do trabalho....</b>	<b>92</b>
<b>Gráficos 02, 07 e 09 - referem-se a Satisfação com as promoções.....</b>	<b>94</b>
<b>Gráficos 16, 17 e 18 - referem-se a Satisfação com a chefia.....</b>	<b>97</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>101</b>
<b>Referências .....</b>	<b>107</b>
<b>Apêndices.....</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 01 - O que é trabalho decente segundo a OIT (Organização Internacional do Trabalho).....</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 02- Projeto de Lei 4330/2004.....</b>	<b>120</b>

<b>Anexo 03 - Carta dos Ministros do Tribunal Superior do trabalho. ....</b>	<b>127</b>
<b>Anexo 04 – Parecer CEP .....</b>	<b>133</b>
<b>Anexo 05 - TCLE .....</b>	<b>136</b>
<b>Anexo 06 - Roteiro para entrevistas.....</b>	<b>139</b>
<b>Anexo 07 - Escala de Satisfação no Trabalho (EST) – Versão Reduzida.....</b>	<b>140</b>
<b>Anexo 08- Questionário aplicado aos trabalhadores terceirizados e primários nas Unidades de Serviço do DETRAN/RJ .....</b>	<b>141</b>
<b>Anexo 09 – Artigo publicizado referente a parte desta dissertação na revista RPO – Revista de Psicologia: Organização e Trabalho (conceito A2).....</b>	<b>143</b>
<b>Anexo 10 – Transcrição das Entrevistas.....</b>	<b>145</b>

## INTRODUÇÃO

A OIT (Organização Internacional do Trabalho) - que perfaz a busca e promoção por um trabalho decente- sugere o acatamento das empresas quanto à respeitabilidade dos direitos dos trabalhadores no trabalho, além de sistematizar um conceito para trabalho decente em quatro objetivos estratégicos: 1- Elidir o trabalho forçado; 2- Liberdade sindical e respeito aos acordos coletivos; 3- Fim do trabalho infantil; 4- Reprovação/eliminação de qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho. No *anexo 01* tem-se todo o documento da OIT sobre o conceito do que é trabalho decente.

Sendo o disparador desta dissertação a vivência do pesquisador de aproximadamente 16 anos no mercado privado, como trabalhador terceirizado, percebemos o sofrimento de grande parte destes trabalhadores, observamos a forma como o trabalho se precarizava diante dos olhos de todos. Percebemos também como alguns trabalhadores submetiam-se a determinadas normas e regras das empresas, a fim de satisfazer o empregador.

[...]Em outras palavras, a precariedade não atinge somente os trabalhadores precários. Ela tem grandes consequências para a vivência e a conduta dos que trabalham. Afinal, são seus empregos que se precarizam pelo recurso possível aos empregos precários para substituí-los, bem como às demissões pelo mínimo deslize [...] assim, convém preferir o termo precarização a precariedade (DEJOURS, 1999, p.50-51)

Durante praticamente todo o trajeto do pesquisador em empresas terceirizadas, o mesmo ocupava um cargo de chefia/liderança e estava inserido dentre os profissionais que possuíam escolarização, o que o diferenciava da grande massa que ocupavam cargos onde não se exigia escolarização e/ou qualificação técnica, somente o ensino médio.

Dentre várias questões, problematizamos aquelas referentes às lideranças e o quanto as mesmas não são preparadas para exercerem seus papéis de direcionadores. Identificamos também que alguns trabalhadores não se importam com qualquer tipo de

assédio, pois, por não possuírem escolaridade e conhecimentos técnicos, ou então por estarem habituados a viverem à margem das “coisas/situações” não se afetam pelo estado “indiferente/desafetivo” de seus líderes. Reforçando este discurso, Siqueira (2006) destaca que estes trabalhadores - que a princípio tudo suportam- perfazem um jogo de sedução, veladamente imposto pelas organizações, cujo o objetivo de ambos é alcançar objetivos próprios a qualquer custo. O autor compara estes trabalhadores a super-heróis ou a atletas corporativos.

Após analisar o tema acima referido, identificamos uma das principais perguntas desta dissertação e que podemos entender também como o problema a ser estudado: os trabalhadores de mão de obra com escolaridade mínima são satisfeitos com o seu trabalho ou estão somente tentando satisfazer o empregador com “receio” de perderem seus empregos, uma vez que o seu grau de empregabilidade é inferior aos que possuem algum tipo de escolarização?

A resposta a esta pergunta, constitui-se como um dos muitos questionamentos desta dissertação. Enquanto líder, buscamos sempre trabalhar com o foco em lideranças participativas onde, sempre que possível, empoderava as equipes, acreditando que o empirismo e o carisma tornavam o trabalho melhor, mais assertivo, menos árduo e conseqüentemente trazia consigo resultados mais positivos. Acreditávamos na equipe como sendo algo que pudesse somar buscando sempre a escuta e o diálogo.

Ressaltamos que o campo a ser estudado é bem específico (trabalhadores terceirizados que ainda não concluíram o ensino superior), porém destacamos que a terceirização, assim como a precarização do trabalho, pode ocorrer em todos os níveis com profissionais que possuem alta ou baixa escolaridade.

Fato é que muitas vezes percebemos atitudes de pares com os seus subordinados, por vezes as lideranças eram autocráticas e pouco participativas. Identificamos o assédio moral acontecendo diariamente sem que o trabalhador percebesse. Estudar a satisfação destes trabalhadores terceirizados e com escolaridade até formação superior (interrompida ou cursando) desperta em nós a esperança de auxiliá-los no seu dia a dia afim de melhorar suas condições e suas formas de trabalhar.

Analisamos o grau de satisfação dos trabalhadores terceirizados que não possuem nível superior (ou, em caso de possuir, que o nível seja formação superior interrompida ou cursando) e vivenciam ou não condições precárias de trabalho. Entendemos como as relações de trabalho se constituem dentro destas organizações e

como se desenvolveram ao longo dos anos. Utilizamos o tema da terceirização como disparador para todas as discussões deste trabalho.

As análises do estudo foram referenciadas, especialmente, a partir da década de 1970 - onde o movimento fordista/taylorista deixa de ser predominante e surge o movimento toyotista.

Analisamos as novas formas de relação entre empregador [que terceiriza - (precariza ou não)] e empregado [que é terceirizado - (e se sente precarizado ou não)] e verificamos como essas relações se constituem, além, e de que forma nos atravessam. Entendemos também como as relações de trabalho e a exploração do capital humano vêm se modificando ao longo da história.

Examinamos alguns conceitos sobre o trabalho e como ele se desenvolveu ao longo dos anos. Abordamos sistematicamente conceitos, vantagens e desvantagens sobre o que é a terceirização e como ela se insere no mundo globalizado, qual é o seu papel no mercado brasileiro e como ela se correlaciona com a precarização do trabalho; Discutimos as várias formas de trabalho, dentre eles o trabalho prescrito e o trabalho real além de entendermos o sofrimento causado pela diferença silenciosa entre ambos.

Analisamos o projeto de lei 4330/2004 de autoria do Deputado Sandro Mabel (PL/GO). Também foram analisados os pareceres advindos da tramitação das diferentes comissões, recepcionados pela Câmara Federal e encaminhados às comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania, o mesmo visa modificar um dos principais pilares da terceirização que é: não permitir que empresas terceirizadas possam ser responsáveis pela execução das atividades-fim das empresas contratantes. Dentre os aspectos analisados sobre a terceirização, estamos identificando uma ausência de legislação para este modelo de gestão, o que implica em uma potencialização de precarizações do trabalho, cujos efeitos se produzem na saúde física e mental dos trabalhadores submetidos a tais modelos.

Devido a estas grandes mudanças no mundo do trabalho, entendemos melhor as perspectivas e experiências internas ou externas do sujeito-trabalhador. Aprofundamos o estudo das relações de trabalho na terceirização, entendida como “modelo eficaz de gestão nas empresas” e contrapomos este modelo à forma do trabalho precarizado no modelo econômico e social contemporâneo e que de certa forma causa sofrimento no trabalhador.



Em um primeiro momento abordamos a **História e evolução(?) do trabalho: surgimento da terceirização e a forma como o capitalismo alterou a forma de trabalho**, situamos algumas muitas mudanças que aconteceram no mundo do trabalho e que de acordo com Antunes (1999) pode ser identificada ao longo da história na forma de exploração do capital humano que advém de uma crise do sistema Taylorista e Fordista, cujo período tem como principal característica o acúmulo de capitais. A partir dos anos 1970, onde a crise estrutural do capitalismo pode ser melhor diagnosticada em sua criticidade com traços evidentes e que nos acompanham até os dias de hoje, identificou-se como principais consequências a queda no lucro, mudança da forma de exploração do trabalho humano, ganho de direitos trabalhistas e autonomia de vários setores da economia; mudando, assim as relações entre trabalho e trabalhadores. Inicia-se na década de 1980 a implantação da acumulação flexível do capital Antunes (1999), como consequência ocorre uma transformação na área da tecnologia, a produção passa a ser mundial (mundialização). Essas transformações possibilitam o aumento da concorrência, da competitividade e do desemprego. Consequentemente, com a mudança da lógica de mercado, emergem a precarização do trabalho e a terceirização da mão de obra.

Em um segundo momento estudamos a **Precarização do trabalho e/ou ferramenta de gestão? Dualidade entre os discursos do processo de terceirização e os aspectos das propostas legais da terceirização no Legislativo Federal Brasileiro**. Analisamos como as relações de trabalho se desenvolveram, como se constituem e de que forma as mesmas nos atravessam. Aprofundamos o estudo das relações de trabalho na terceirização, entendida como “modelo eficaz de gestão nas empresas” e contrapomos este modelo à forma do trabalho precarizado no modelo econômico e social contemporâneo. Através de uma compilação bibliográfica analisamos conceitos, vantagens e desvantagens sobre o que é a terceirização e como ela se insere no mundo globalizado, qual é o seu papel no mercado brasileiro e como ela se correlaciona com a precarização do trabalho. Lidamos, na contemporaneidade, com as questões colocadas pelo Projeto de Lei (PL) 4330/2004 de autoria do Deputado Sandro Mabel (PL/GO) e os pareceres advindos da tramitação das diferentes comissões, recepcionados pela Mesa Diretora da Câmara Federal. O projeto de lei visa permitir a terceirização das atividades-fim.

Em um terceiro momento, abordamos a questão da **Satisfação no trabalho: conceitos e apontamentos**, buscando realizar uma pesquisa bibliográfica acerca do que

a psicologia do trabalho e das organizações (PT&O) tem produzido em termos de pesquisa sobre o tema “satisfação no trabalho”. De acordo com Martins e Santos (2007), há mais de oito décadas vem sendo desenvolvido diversos estudos sobre o tema, transformando-o em um dos principais interesses dos estudiosos da PT&O.

A **Justificativa do trabalho e sua metodologia** foram realizadas de acordo com o embasamento teórico e surgiram com a busca por informações no contexto nacional sobre como se comportam os trabalhadores dentro das organizações que optam pelas práticas da terceirização de serviços. Identificamos que existe uma demanda latente de pesquisa, assim como uma carência de informações quando se intercedem os temas “satisfação”, “precarização” e “terceirização”. Deste modo, acredita-se ser um tema pouco explorado pela sua grandeza e complexidade. Encontramos somente 1 (um) único artigo que intercedem os temas “Satisfação e Terceirização”.

Acreditamos que a satisfação no mundo do trabalho é algo que vem ganhando a atenção de vários pesquisadores e organizações e identificamos que a terceirização percorre o caminho muito mais além do que um modelo de gestão e atualmente no Brasil se tornou foco do governo, dos sindicatos, das organizações e da própria população. Pensarmos essas práticas dentro de um contexto complexo e ao mesmo tempo contraditório nos faz rever e repensar a legislação brasileira, atualmente ineficiente e falha quanto a este “assunto”.

Se colocarmos em análise o impacto que a junção destas práticas produzem nas organizações, significa pensarmos os primeiros passos de se repensar o comportamento organizacional nas esferas humanas assim como a sua importância dentro do contexto global.

Utilizamos duas abordagens metodológicas distintas para explorar o impacto da terceirização sobre a satisfação no trabalho. Uma delas será eminentemente qualitativa. Realizamos entrevistas individuais com trabalhadores terceirizados, visando capturar percepções dos trabalhadores sobre o processo de terceirização. O objetivo foi fazermos com que os participantes revelassem suas percepções sobre assuntos como Terceirização, Precarização e Satisfação no trabalho. Os participantes foram convidados pelo pesquisador e/ou indicadas por terceiros. A principal característica que os ligam e que também serve de recorte para a pesquisa é o fato de todos serem trabalhadores do setor terceirizado, possuem nível de escolaridade até formação superior (interrompida ou cursando).

A segunda abordagem foi quantitativa. Contamos com a participação de 260 funcionários, sendo 50 trabalhadores concursados de nível médio (também entendidos como trabalhadores primários exercendo uma função técnica) e 210 trabalhadores terceirizados. Anunciamos que responderam o questionário 100% do total trabalhadores de primários das unidades e cerca de 15% do total dos trabalhadores terceirizados dessas unidades de serviço do DETRAN/RJ. O objetivo desta abordagem foi a produção de índices quantitativos que permitiram diversas comparações da satisfação com o trabalho entre trabalhadores terceirizados e primários. Utilizamos o questionário Escala de Satisfação no Trabalho – EST, construída e validada por Siqueira (2008), com objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho (satisfação com os colegas, satisfação com o trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções).

Para conclusão, mas sem chegar ao final, realizamos mais algumas considerações sobre **a mudança do mercado capitalista frente aos novos desafios do trabalhador** para podermos pensar e refletir sobre os desdobramentos destas questões. Problematicamos essa “lógica capitalista” que é limitada, porém é entendida como sendo a única lógica possível de operacionalizar o mercado de trabalho e conseqüentemente seus trabalhadores. Um dos principais objetivos é desconstruir o “atual discurso empresarial” e fazer com que novos discursos circulem por outras vias que não só as ditas recorrentemente.

## 1- HISTÓRIA E EVOLUÇÃO (?) DO TRABALHO: SURGIMENTO DA TERCEIRIZAÇÃO

[...] Vivemos em meio a um engodo magistral, um mundo desaparecido que teimamos em não conhecer como tal e que certas políticas artificiais pretendem perpetuar. Milhões de destinos são destruídos, aniquilados por esse anacronismo causado por estratagemas renitentes, destinados a apresentar como imperecível nosso mais sagrado tabu: O *trabalho* [...] participamos de uma nova era sem conseguir observá-la. Sem admitir e nem sequer perceber que a era anterior desapareceu. (FORRESTER, 1997, p.7-8, grifos nossos)

A sociedade vem presenciando grandes transformações na esfera subjetiva e material e isso se deve à complexidade das relações nas formas de ser e existir em uma sociedade e, é claro, nas formas de trabalhar (ANTUNES, 1999).

Se olharmos atentamente para as relações de trabalho, observaremos que muito além se vão os modos de trabalho e as maneiras de trabalhar, indo em contraponto das linhas de produção fordistas - que dentro de um contexto histórico emolduraram o que era “o trabalhar da sociedade”- em sua ampla disseminação no cenário histórico-social. Observamos além das atividades fabris uma ampliação da terceirização, do setor de serviços, do trabalho informal e conseqüentemente de suas legislações (SATO; BERNARDO; OLIVEIRA, 2008).

Com o passar dos anos, o termo trabalho ampliou-se e de uma forma muito presente tornou-se parte do cotidiano da sociedade. As transformações do mundo do trabalho ocorreram de forma tão intensa, que segundo Antunes (2002), estas ampliaram-se e inseriram-se na estrutura produtiva, nas formas de representação sindical e política e teve profunda repercussão na subjetividade do indivíduo alterando, assim, a sua forma de ser.

Mudou-se a forma de pensar e agir; mudaram-se os modos operandi de produção; tudo se transformou e praticamente tudo se construiu e se constituiu através das várias formas que o trabalho coabita e de como ele possui um poder imenso de transformação da sociedade, desde a parte comportamental até as esferas econômicas. Quando se discute em coabitar os mesmos espaços, Boltanski e Chiapello (2009),

descrevem que é uma relação direta entre causa e efeito, entre a dificuldade de criarmos elos duradouros-profissionais e os fenômenos que marcam as mudanças nas esferas das relações pessoais e concomitantemente, nos indagamos sobre a vida afetivo-familiar e as relações ocorridas no ciclo do trabalho.

Se pensarmos em uma sociedade cindida por trabalhadores e capitalistas, devemos analisar também as contradições existentes entre o trabalho e o capital. A busca por soluções “mais humanas”, além da diminuição de conflitos no mundo do trabalho fazem emergir fenômenos ligados às relações de trabalho como chave para soluções nas organizações e nas relações profissionais como um todo. Podemos identificar discursos mais humanizados e práticas ausentes, mas também podemos encontrar práticas e discursos coerentes (VIEIRA; MENDES; MERLO, 2013).

O conceito de trabalho é amplo e modifica-se de acordo com as diferentes perspectivas epistemológicas. O sentimento de pertencimento àquilo que se produz e a satisfação com o trabalho realizado torna-se muito particular e altera-se a partir do campo de visão do sujeito, podendo ser algo que traga ou não bem-estar e realização.

Cesarino Junior (1970), além de Fontoura e Gunther (2015), conceituam o trabalho como a aplicação da atividade humana à produção de bens e serviços em proveito de outrem que o remunera. Furquim (2001), com contribuições posteriores de Godoy e Cruz (2010), apontam que, em sentido geral, o trabalho é compreendido como todo esforço físico ou intelectual com o objetivo de realizar algo. Em linhas gerais propõe-se definir o trabalho como algo gratuito ou oneroso, advindo de um esforço físico ou mental e que pode beneficiar a si próprio ou a terceiros, com o objetivo de produzir algum serviço ou bem.

O trabalho é circunscrito de formas diferentes e controversas entre os campos da sociologia, economia, psicologia e engenharia. E, inclusive, dentro de um mesmo campo. Alguns o tratam como sendo antes de tudo uma relação social, como exemplo a relação do trabalho versus salário; os outros o tratam como sendo uma relação de emprego ou atividade de produção social. Fato é que o trabalho é aquilo que implica do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar. O trabalhar é a primeira instância, posteriormente seguida das relações salariais ou de emprego; é a forma como se engaja pessoalmente a fim de responder a uma tarefa delimitada por pressões de ordem social e material (DEJOURS, 2004).

De fato, são vários os conceitos do trabalho e as formas como o podemos analisar. Segundo Faria (1998) e Lima (2010) a produção de bens, por mais simples e, por vezes, ainda o são, e por excelência, o então denominado trabalho: que evoluiu da escravidão ao contrato de trabalho e que, contraditoriamente, ainda subsiste nas duas formas, eventualmente de modos sutis. O fato é que ele se encontra presente em nossas vidas desde os primórdios e se torna a cada dia parte integrante do constructo do sujeito.

Segundo Antunes (2002), para entendermos melhor como o trabalho se pungiu na contemporaneidade, faz-se necessário um apanhado histórico anterior ao século XX. E, ainda, uma posterior análise de como o conhecemos hoje – a partir do último século, em que o mesmo emergiu com força e inovação.

De acordo com Huberman (2011), na Idade Média, a sociedade Feudal consistia em três classes: sacerdotes, guerreiros e trabalhadores, sendo que os trabalhadores produziam para as outras duas classes. Ainda segundo este autor, o trabalho era agrícola pois ainda não existiam fábricas nem usinas, quem governava eram o clero e a nobreza (controlando as terras) e ofereciam à classe trabalhadora proteção e auxílio espiritual em troca de cultivo das terras. Com o passar do tempo, houve a necessidade de investir toda a riqueza acumulada, dando início à era mercantilista, às cruzadas e ao comércio.

O aumento do comércio foi vinculado diretamente ao crescimento das cidades; surgem as primeiras empresas, a riqueza deixa de ser a propriedade de terras e passa a ser uma riqueza em dinheiro (acumulação). O dinheiro, que no feudo era inativo e imóvel, passa a ser ativo e vivo; iniciam-se os primeiros sintomas de aparecimento da hoje denominada classe média – que vive da compra e da venda de produtos e que partilha com o governo sua fonte de riqueza – e que passa a não somente a satisfazer suas necessidades mas também produz para atender à procura como padarias, açougues e tecelagem (HUBERMAN, 2011) .

Antes de avançarmos nas relações de trabalho e chegarmos ao século XX, ressaltamos um sumário que, de acordo com Huberman (2011), compila as sucessivas fases de organização industrial:

1. *Sistema Familiar*: O trabalho era para consumo próprio e não para a venda, início da idade média.
2. *Sistema de corporações*: Vendia-se o produto do trabalho e não o trabalho em si. O mercado era pequeno e estável, ocorreu durante toda a Idade Média.
3. *Sistema Doméstico*: A produção era caseira voltada para um mercado em crescimento, porém havia um intercessor que comercializava os produtos entre

fabricante e consumidor. Passam a ser tarefeiros e assalariados. Isso ocorre entre os séculos XVI ao XVIII.

4. *Sistema Fabril*: Produção com visível escala de crescimento, produzida em fábricas e não mais em casa. Os trabalhadores não tinham mais independência – não possuíam a matéria-prima, como ocorria no sistema de corporações e nem os instrumentos como ocorria no sistema doméstico. A inserção de maquinário deixa a habilidade artesanal de lado e faz com que o capital se faça mais necessário, o que ocorre do século XIX até atualmente.

Realizado este breve apanhado histórico, continuamos dialogando sobre as mudanças do mundo do trabalho e sobre a influência do capitalismo.

## **1.2 O Capital e a organização do trabalho**

Boltanski e Chiapello (2009), além de Lima (2012), enfatizam a exigência que o sistema capitalista possui de acumulação ilimitada do capital, que de acordo com Heilbroner (1986), tem como foco a liquidez do capital que transforma produção de bens e serviços em moedas e de moedas em novos investimentos – por meios formalmente pacíficos.

Segundo Franco (2000), acrescidas as contribuições de Wegner e Maehler (2012) conceitua-se – para fins de melhor organização da discussão – o capital de três maneiras diferentes, sendo: capital social, capital humano e capital produtivo. O capital social é a potencialização de atuação da sociedade em associar-se de forma singular; o capital humano seriam os valores, as atitudes e o conhecimento de um determinado grupo e o capital produtivo seriam os recursos tangíveis e intangíveis, capazes de gerar fontes de riquezas e conseqüentemente criação de novos postos de trabalho, emprego e renda para a sociedade como um todo.

Antunes (1999), destaca o conceito de capital como sendo uma acumulação flexível, voltada de forma prioritária para a produção de mercadorias e valorização do capital (moeda), e afirma ainda que este movimento que ocorre nos dias de hoje tem acarretado as mais diversas transformações no mundo do trabalho, impactando diretamente no cotidiano do trabalhador.

Podemos pensar que essa lógica, que opera o sistema, não estaria única e exclusivamente destinada a países cuja a economia é denominada de terceiro mundo.

Mas de acordo com essa lógica, perversiva-destrutiva, está presente também nos países capitalistas centrais, como Japão, EUA, entre outros (ANTUNES, 1999).

A acumulação flexível, Antunes (2002) contrapõe a rigidez fordista, pois se apoia na flexibilização dos processos de trabalho. Surgem novos setores e novas formas de prestação de serviços, além de um olhar voltado para a inovação em diversos setores (comercial, tecnológico e organizacional).

Os conceitos acima, são sobre o modelo operante – o capitalismo, que tenta de todas as formas representar uma sociedade democrática, livre e feliz. Como disse Antunes (1999), ocorre um processo de “fetichização”, onde o sistema faz com que pensemos que a liberdade e a escolha estão a cargo de cada indivíduo. Boltanski e Chiapello (2009), dizem que este sistema está chegando ao seu limite, uma vez que repõe perpetuamente o processo de reinvestimento de extração de lucro e aumento de capital. Algumas das respostas dos nossos entrevistados consegue retratar muito bem essa busca por lucros cada vez maiores:

*“Como é trabalhar aqui? Estressante e as condições são um pouco insalubres. Às vezes fica muito cheio, mas faz parte. Nós trabalhamos com óleo e não temos chuveiro decente para tomarmos banho, isso é um absurdo. Às vezes vou pra faculdade sujo. Nós trabalhamos no ambiente externo. Tem muita fumaça e muito barulho. A empresa até oferece EPI's mas eles são muito ruins”.*

*Entrevistado 10*

*“Falta quase tudo de material de escritório, tem dia que não tem grampo para finalizar o fechamento, mas a gente vai levando. Muita coisa eu mesmo compro, mas eu uso e guardo porque se eu deixar as pessoas acabam levando”.*

*Entrevistado 03*

O fato de o capitalismo ter crescido em torno dos mercados financeiros e dos movimentos de fusões e aquisições de empresas multinacionais – das quais recebem em sua grande maioria incentivos fiscais dos governos aos quais se inserem – promoveu um certo limite do sistema capitalista quando principalmente, retratado na flexibilização e precarização do trabalho, aumento de doenças oriundas das más condições de trabalho, aumento de suicídios, entre outras (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).



O termo fetichização foi utilizado por Marx (1985), quando ele atribuiu valor simbólico aos produtos manufaturados e também utilizado por Antunes (1999), quando o mesmo ressalta este culto a um resultado do processo capitalista como se fosse incluyente e funcionasse de forma imparcial e hegemônica – vale ressaltar que a terminologia utilizada serve como ampla definição as intempéries vividas pelos trabalhadores dos dias atuais.

A precarização é processo que se articula com a pobreza, que vem crescendo mesmo nos países industrializados Brito (2000). Outros fatores que interferem no quadro de pobreza e de precarização são os denominados ativos sociais: salários, benefícios, bens e serviços a que tem acesso um indivíduo através de seus vínculos sociais; além de os ativos culturais: educação formal e conhecimento cultural que permitem a um indivíduo desenvolver-se em seu ambiente.

O fato de vivermos hoje com várias organizações que produzem obrigações sociais de bens e serviços (indústrias, escolas, hospitais, entre outros) fez com que desenvolvêssemos tão rapidamente a forma de nos organizar e trabalhar. De acordo com Antunes (1999), historicamente criamos uma consciência pluralista a partir do início do século XX, sobretudo a partir da segunda década, imposta pelo binômio Taylorismo/Fordismo, cujas principais características eram produção homogeneizada em massa e também verticalizada.

[...] Iniciamos, reiterando que entendemos o fordismo fundamentalmente como a forma pela qual a indústria e o processo de trabalho consolidaram-se ao longo deste século, cujos elementos constitutivos básicos eram dados pela produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos; através do controle dos tempos e movimentos pelo cronômetro taylorista e da produção em série fordista; pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre elaboração e execução no processo de trabalho; pela existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela constituição/consolidação do operário-massa, do trabalhador coletivo fabril, entre outras dimensões. Menos do que um modelo de organização societal, que abrangeria igualmente esferas ampliadas da sociedade, compreendemos o fordismo como o processo de trabalho que, junto com o taylorismo,

predominou na grande indústria capitalista ao longo deste século (ANTUNES, 2002, p.25).

Vale ressaltar que a expansão e a industrialização em massa da indústria automobilística – praticamente autossuficiente, pois utilizava pouquíssimos recursos externos (autopeças, por exemplo) – trouxe uma mecanização da mão de obra para os trabalhadores, redução de tempo de operacionalização do processo como um todo e aumento radical do ritmo de trabalho. De acordo com Antunes (1999), a subsunção do trabalho ao capital estava presente e consolidada.

Alguns autores e estudiosos apontam, por exemplo, o fordismo e o taylorismo como formas de organizar-se cujo principal objetivo era buscar uma máxima no processo produtivo. Em caso de analisarmos friamente todo este ritmo de retirada de qualquer desperdício, compreendemos ser este nada mais do que uma busca de máxima eficiência. De acordo com Drucker (1993) uma empresa eficaz pode não ser eficiente e vice-versa. Quando a eficiência e a eficácia caminham de forma igualitária é o momento da excelência organizacional. Esses dois termos utilizados estão presentes em nossas vidas em todas as circunstâncias e não somente nas organizações, mas como no dia-a-dia de todos os indivíduos.

Uma célebre frase sobre eficiência foi dita pelo escritor e professor Peter Ferdinand Drucker: “Certamente não há nada tão inútil quanto fazer com grande eficiência algo que nunca deveria ser feito” (DRUCKER, 1993, livre tradução).

No final da década de 1960 e início da década de 1970, erigiu-se uma grave crise econômico-social e que, de acordo com Boltanski e Chiapello (2009), o capitalismo endogeneizou-se frente às reivindicações de diferenciações e de desmassificação, e foi então que tiveram início às diversificações na produção.

Segundo Antunes (1999), a partir desta crise, o mercado e a forma como o mesmo iria se relacionar com a sociedade modificou-se consideravelmente. O capital-financeiro foi o foco destas discussões e, deste modo, serviu como divisor de comportamento da forma como as empresas iriam se posicionar a partir desta década. Para Havey (1989), essa crise foi o reflexo do esgotamento do padrão de acumulação e de organização do binômio taylorismo/fordismo, ao mesmo tempo em que se configurou como mais uma das crises cíclicas do capitalismo.

A partir dessas mudanças, observamos uma alteração no comportamento da forma de trabalho do indivíduo e no modo pelo qual as organizações se comportavam

diante de tal mudança. De acordo com Boltanski e Chiapello (2009), tiveram início a mercantilização de determinadas qualidades dos indivíduos devido à entrada do capitalismo em setores da economia que até então não participavam. O turismo, atividades culturais e serviços pessoais, por exemplo, dependeriam da inclusão do sentido humano no processo de produção que deveria voltar a ser comercializada; porém, junto com a humanização do processo vingaria e se tornaria parte essencial da lógica de mercado o adensamento competitivo entre as organizações, trabalhando de forma diferenciada as qualidades interacionais dos indivíduos, contrapondo o paradoxo da complexidade da lógica das organizações: operar através somente das relações comerciais ou atribuir sentimentos, como afeto, a estas relações de trabalho. Estes questionamentos mudariam as relações entre empregado e empregador.

Enquanto as relações de trabalho sofriam mudanças em todas as esferas relacionadas ao capitalismo, de acordo com Bernardo (2009) a sociedade começava a sentir os efeitos de uma produção mais flexível e uma alteração visível das relações de trabalho. Antunes (2002) refere-se a um modelo de produção flexível, o toyotismo com algumas características básicas, tais como: o foco na demanda de mercado; produção *just in time*<sup>1</sup>; criação de estruturas horizontalizadas; organização do trabalho baseada em equipes e projetos; surgimento de controles de qualidade e por fim, a terceirização de parte da força de trabalho.

Contudo, esse modelo sofreu e vem sofrendo alterações/adaptações pelo mundo, sendo mesclado com práticas oriundas do taylorismo/fordismo e diferentes filosofias (BERNARDO, 2009). As mudanças técnicas, assim, estão forçando os empregadores a estabelecer um relacionamento mais cooperativo com o trabalho (ANTUNES, 1999).

Essas mudanças ocorreram porque tornou-se inviável para as empresas manter modelos econômicos que não possuíssem níveis altos de rendimentos, uma vez que emergem novos mercados, aumenta a concorrência e o comportamento dos trabalhadores se modifica, devido ao aumento no acesso à educação (em virtude do Bem-Estar Social) passando a coexistir uma maior articulação entre trabalhadores para com sindicatos e representantes. Passa-se então a reivindicar-se melhores condições de trabalhos e menor exploração do capital humano e conseqüentemente há uma alteração no objetivo da sociedade que deixa de ser mecanicista e inicia-se uma busca por melhor

---

<sup>1</sup> Sistema de produção enxuto, nada deve ser estocado. Visa o melhor aproveitamento possível do tempo de produção. Enquanto na fábrica fordista cerca de 75% era produzido no seu interior, na fábrica toyotista somente cerca de 25% é produzido no seu interior. Ela horizontaliza o processo produtivo e transfere a "terceiros" grande parte do que anteriormente era produzido dentro dela. É o principal pilar do sistema Toyota.

distribuição de renda e um novo sentido para o trabalho (FERREIRA, 1997; ANTUNES, 2002).

Como o cenário exigia uma mudança, inicia-se na década de 1980 a implantação da acumulação flexível do capital (ANTUNES, 1999, 2002). Como consequência ocorre uma transformação na área da tecnologia, a produção passa a ser mundial (mundialização), gerando como consequências o aumentando da concorrência, da competitividade e do desemprego.

O pensamento era adotar estratégias para realizar um maior controle de produção e ao mesmo tempo reduzir a quantidade da mão de obra, de modo a desarticular toda uma classe trabalhadora e fechar postos de trabalho a fim de minimizar custos e viabilizar o negócio (ANTUNES, 2002). Essa seria a forma encontrada pelo mercado para sobreviver às grandes mudanças, porém isso somente ocorreria caso a Revolução Tecnológica, que auxiliou a viabilização da flexibilização por meio de incremento tecnológico, nas áreas de microtecnologia, tecnologias informacionais e inovações gerenciais, viabilizando a mundialização do mercado qualitativa ou quantitativamente (NAKANO, 1994), e que segundo Antunes (1999), o modelo que até então era utilizado somente no Oriente sofria a transferibilidade e adaptações para seu uso no Ocidente com uma menor culpabilização do empresários, uma vez que os trabalhadores ocidentais recebiam assistência da lei e dos sindicatos.

Schaff (1990) informa que o Japão tinha o objetivo de até o final do século eliminar o trabalho humano das fábricas automobilísticas, o Canadá de diminuir esta mão de obra em 25% e os EUA em exterminar 35 milhões de empregos. Sennett (2009) contrapõe que além do processo tecnológico existe uma outra prática inserida dentro deste contexto que pode ser denominada como reengenharia; ele pontua que a principal consequência desta prática é a redução de empregos.

[...]As estimativas dos números de trabalhadores empregados que foram "reduzidos" de 1980 a 1995 variaram de um mínimo de 13 milhões a um máximo de 39 milhões. A redução tem tido uma relação direta com a crescente desigualdade, uma vez que só uma minoria dos trabalhadores espremidos para fora encontrou outro trabalho com os mesmos salários ou maiores (SENNETT, 2009, p.56).

Conforme mencionado anteriormente, dentro da perspectiva de trabalho, abordaremos um modelo de gestão muito utilizado pelas empresas atualmente, “a terceirização”, e, muitas vezes também associada a um modelo de precarização do trabalho. Existem várias formas de terceirizar o trabalho. O objetivo do estudo não é, a princípio, “demonizar ou santificar” a terceirização; trata-se de uma análise dessa ferramenta de gestão e uma revisão bibliográfica sobre o tema. Partimos da análise de que existem sempre dois pontos de discussão: Empregador e Empregado ou Empresa e Trabalhador.

Parte-se da ideia que os discursos ideológicos não se confundem com as ações reais dos sujeitos coletivos ou individuais: ele é um conjunto de valores, crenças e recomendações, mas não é a tradução exata das ações e comportamentos impressos na realidade (MÉSZÁROS, 2004). Focalizamos na análise algumas das consequências psicológicas das formas de terceirização.

Em Marx (1985) em seu livro *O Capital*, destaca dentre estas relações de produção, a relação econômico-social entre os produtores e os proprietários dos meios de produção:

“[...] É sempre na relação direta dos proprietários das condições de produção com os produtores diretos – relação da qual cada forma sempre corresponde naturalmente a determinada fase do desenvolvimento dos métodos de trabalho, e, portanto, a sua força produtiva social – que encontramos o segredo mais íntimo, o fundamento oculto de toda construção social e, por conseguinte, da forma política das relações de soberania e dependência, em suma, de cada forma específica de Estado” (MARX, 1985, p.251).

Podemos correlacionar o trabalho àquele visto em Dejours (2004), onde ele define o trabalho como sendo aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados; ou ainda aquilo que ele deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições.

De acordo com Antunes (1999), temos uma classe-que-vive-do-trabalho, também denominada de classe trabalhadora. Estão inseridos nesta classe todo aquele trabalhador que vende de alguma forma sua força de trabalho, seja o trabalho social, manual e a totalidade do trabalho coletivo direto. Mézáros (2004), acrescenta que a

classe-que-vive-do-trabalho possui ainda trabalhadores “improdutivos”, também denominados como trabalhadores do setor de serviço (serviços em geral, bancos, comércio, turismo, serviços públicos, entre outros). Essa parcela de trabalhadores, geralmente denominada pelas empresas como somente custos, são de fundamental importância para a continuidade da sobrevivência do sistema, sendo o trabalho entendido como valor de uso e não valor de troca. Como explica Antunes (1999) o valor de troca é algo palpável, manual, produzidos em fábricas e que terão um valor agregado e como resultado do processo produtivo irá gerar um produto; o valor de uso é algo que imaterial e não necessariamente manual.

Com o surgimento de novas exigências e pré-requisitos no mundo do trabalho, os modos de trabalhar assumem outros contornos. Irá predominar o trabalho temporário e terceirizado, inserido em um mercado mais dinâmico, com exigências de maior flexibilidade e polivalência.

O resgate da historicidade das relações de trabalho configura-se como estratégia discursiva que produz argumentação necessária para a proposta secundária desta dissertação: analisar o Legislativo Brasileiro frente à terceirização como modelo de gestão e suas implicações frente à precarização e à flexibilização do trabalho.

Com a história, revela-se mais definidamente o processo que conduz ao aparecimento dos modelos de terceirização, especialmente quando o fenômeno de automatização da produção, disparado desde a Revolução Industrial, conjuga-se com redefinições nas estratégias de produção, demandando igualmente a promulgação de leis que flexibilizassem não somente as relações mas, principalmente, os direitos trabalhistas previamente consolidados. Estes termos são alusivos às empresas do ramo automobilístico que implementaram modelos de produção próprios, sendo o primeiro termo referente a uma produção em série centralizada, e o segundo a uma produção dinâmica horizontalizada (ANTUNES, 1999).

Como um exemplo bem claro desta flexibilização do trabalho, Antunes (1999) relata que o setor de serviços traz consigo novas formas de trabalho e atualmente representa uma grande parcela do mercado mundial, como por exemplo, nos EUA, em que esse contingente ultrapassa os 70%, e países de alto poder econômico como Alemanha, França e Reino Unido, estão indo pelo mesmo caminho.

Outro ponto importante a sinalizar é o crescimento do terceiro setor, o qual ocupa de maneira alternativa um espaço existente no mercado, hegemonicamente com uma proposta de trabalho voluntário e assistencialista, porém, como contraponto cresce

à margem do mercado, o que podemos dizer ser uma forma de flexibilizar o trabalho, mas que em contrapartida retira todos os direitos trabalhistas conquistados até então.

“[...] O crescimento do “terceiro setor” decorre da retração do mercado de trabalho industrial e também da redução que começa a sentir o setor de serviços, em decorrência do desemprego estrutural. [...] a lógica destrutiva vigente e os mecanismos utilizados pela reestruturação produtiva do capital visando reduzir o trabalho vivo e ampliar o trabalho morto. [...] É uma alternativa limitadíssima para repor as perdas dos postos de trabalho (ANTUNES, 1999, p 112-113).

Inicia-se então, a partir da década de 1980 uma alteração na forma de se trabalhar. Considerada uma época de transição e de crise no mundo e emergem novos processos de trabalho, substituindo o cronômetro e a produção em série por modelos de produção mais flexíveis e novos padrões de busca de produtividade, novas lógicas de mercado, que se desdobrariam em um mercado desregulamentado, flexibilizado e conseqüentemente precarizado. Mas quais destas situações merecem atenção? De acordo com Antunes (1999) as principais conseqüências destas alterações – e não necessariamente positivas – são:

- Desproletarização do trabalho industrial, fabril, manual;
- Processo de subproletarização, que se encontra presente nas formas de expansão do trabalho seja ele parcial, precário ou temporário;
- Expressividade da “terceirização” do trabalho em diversos setores produtivos e um enorme aumento de assalariados no setor de serviço.

Todo este movimento econômico passa a demandar a promulgação de leis que flexibilizassem não somente as relações, mas, principalmente, os direitos trabalhistas previamente consolidados. Entra em cena o aparato legislativo como estratégia de promover, no campo legal, a flexibilização anteriormente anunciada. Que, neste texto, será operacionalmente analisada pela via da terceirização. E, para isso, conceituaremos e entenderemos melhor a “Terceirização”.

## 2. PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E/OU FERRAMENTA DE GESTÃO? DUALIDADE ENTRE OS DISCURSOS DO PROCESSO DE TERCEIRIZAÇÃO

O fenômeno da terceirização originou-se nos Estados Unidos, logo após a eclosão da Segunda Guerra Mundial. Segundo Silva (1997) a terceirização configura-se como uma técnica moderna de administração/modelo de gestão direcionada ao enxugamento das estruturas gerenciais, constituindo-se em uma prática integrante das novas formas de gestão, como a formação de redes organizacionais e de parcerias, que permitem às empresas concentrarem-se em suas atividades-fim. Queiroz (1998) informa ser uma técnica da administração que possibilita o estabelecimento de um processo gerenciado de transferência, a terceiros, das atividades acessórias e de apoio ao escopo das empresas que é a sua atividade-fim, permitindo a estas se concentrarem no seu negócio, ou seja, no objetivo final.

A terceirização, também denominada mundialmente de *Outsourcing* – que, traduzindo do inglês, significa “fonte de fora” – configura-se um processo pelo qual a empresa opta em concentrar esforços no seu “Núcleo de Negócios”, também chamado de *Core Business*, permitindo à empresa centralizar seus esforços em sua atividade-fim, tornando-se assim mais competitiva nestes tempos de globalização.

Dentre todas as possibilidades de inserção da terceirização no mercado, podemos dizer que:

[...]“A terceirização é uma tecnologia de administração que consiste na compra de bens e/ou serviços especializados, de forma sistêmica e intensiva, para serem integrados na condição de atividade-meio à atividade-fim da empresa compradora, permitindo a concentração de energia em sua real vocação, com intuito de potencializar ganhos em qualidade e competitividade” (FONTANELLA; TAVARES; LEIRIA, 1994, p.19).

Transferir as atividades para fornecedores especialistas – consequentemente detentores de uma tecnologia moderna e própria libera a empresa contratante para concentrar seus esforços gerenciais em seu negócio principal, preservando e evoluindo em qualidade e produtividade, reduzindo custos e ganhando em competitividade.

Através destes conceitos pensamos, então, que toda empresa terceirizada deva encontrar-se apta a desenvolver um trabalho de excelência nas organizações a que irão



prestar o serviço, já que a prática da terceirização não é novidade no mundo dos negócios e está relacionada com a qualidade, a competitividade e a produtividade. Com a terceirização, a empresa concentra-se no seu produto estratégico, naquilo que é capaz de fazer melhor, com competitividade e maior produtividade. As tarefas secundárias e auxiliares são realizadas por empresas que se especializaram de maneira mais racional e com menor custo (FARIA, 1998).

O mundo contemporâneo necessita que as empresas estejam focadas em seus objetivos e que a cada dia precisam produzir mais e melhor. A partir das análises de Sá (1997) além daquelas produzidas por Heringer, Ramos e Santiago (2012), a terceirização ganha importância em um momento em que as empresas precisam racionalizar recursos, redefinir suas operações, funcionar com estruturas mais enxutas e flexíveis. Assim, ela se apresenta como um dos instrumentos de auxílio à reestruturação organizacional, ao incremento da produtividade e da competitividade e à busca da identidade e comprometimento com a vocação da empresa, passando a ser um dos principais modelos de gestão.

Verificamos que Batista (1994) aponta que um indivíduo que se identifica culturalmente com a organização a que pertence somará esforços para que os objetivos organizacionais sejam alcançados. De maneira inversa, um indivíduo que não se identifica culturalmente com a organização a que pertence ou cuja identidade cultural começa a ser desvirtuada da identidade cultural dos demais membros, começará a desenvolver, consciente ou inconscientemente, esforços cada vez menores ou até mesmo negativos para a consecução dos objetivos organizacionais. Assim, a perda da identidade cultural por parte de determinados membros configura-se como um processo negativo para o desenvolvimento da organização.

Escolhemos estudar a satisfação dentro das organizações que terceirizam seus serviços pelo fato de supostamente identificarmos vantagens e desvantagens mercadológicas quando tratamos de mão de obra terceirizada.

A crescente competitividade e a grande dificuldade que as empresas enfrentam em se manterem no mercado globalizado faz com que sejam reconhecidas diversas vantagens neste processo.

Na concepção de Araújo (2009), os principais benefícios da terceirização são as razões de ordem financeira: redução dos custos passíveis de enxugamento e economia na utilização dos recursos da empresa; razões de ordem tecnológica: a contratada disponibiliza à contratante todas as inovações tecnológicas que surgem no mercado;

razões competitivas: a empresa que adere ao *outsourcing* torna-se mais ágil se concentrando nas questões realmente significativas; excelência operacional: concentração no essencial à evolução competitiva da empresa, sem abrir mão da qualidade nas atividades contratualmente delegadas; competência no negócio: a procura de maior competência no negócio justifica a entrega de funções de apoio, que pouco ou nenhuma intimidade têm com os negócios da empresa, caracterizando o mais forte benefício.

Outros benefícios da terceirização estão atrelados a: redução imediata dos custos e riscos, inerentes à execução dos processos que são transferidos; contínua e permanente atualização tecnológica, sem necessidade de investimento (que fica a cargo da contratada); concentração nos esforços estratégicos; desburocratização; alívio para a estrutura organizacional; maior eficácia organizacional; mais qualidade para o serviço delegado e produto final da empresa; mais flexibilidade para a empresa enfrentar adversidades ambientais; mais agilidade decisória e administrativa; simplificação na produção; economia (redução) de equipamentos, recursos humanos, materiais, instrumentais e financeiros; incremento na produção, a partir do momento em que a empresa pode se dedicar às suas atividades principais; liberação de espaço na empresa; criação de ambiente mais propício ao surgimento de inovações; formalização de parcerias; valorização profissional; Estabelecimento de novas micro, pequenas e médias empresas; e redução da dependência da comunidade em relação à empresa (ARAÚJO, 2009).

De acordo com Antunes (2002) a terceirização e tantos outros modelos inseridos no “mundo empresarial” são expressões de uma lógica societal, onde prevalece o capital sobre a força humana de trabalho e que apesar de diminuir o trabalho vivo dentro das organizações não o extingue por completo. Assim, aponta-se a controvérsia: será que a prática da terceirização, da forma como vem acontecendo, não se tornou um subterfúgio para precarizar o trabalhador, agora denominado “terceirizado”?

Acreditamos que a resposta a esta pergunta seja complexa, com infinitudes de situações e respostas; porém vamos identificar as que consideramos principais e que de certa forma servem de inspiração para as demais.

Dejours (1999) contextualiza que a terceirização em cascata constituirá uma quantidade considerável de reservas de trabalhadores que estarão fadados à precariedade constante, à má remuneração e a uma flexibilidade que os obrigariam a estar sempre procurando novos empregos em novas empresas.

De uma maneira geral, vários fatores contribuem para a precarização do trabalho terceirizado, entre os quais: emprego temporário (surgiu na década 1970 com o avanço considerável na segunda metade dos anos 1980, inclui nesta categoria de temporários os estagiários e os contratados por prazo determinado); empregos por tempo parcial (ocorre quando o trabalhador é contratado para cumprir somente a metade de uma jornada, sendo o volume de trabalho o mesmo – alguns trabalhadores são contratados temporariamente e por período parcial, aumentando a fragilidade desta prática para o trabalhador); dualização dos assalariados (profissionais com as mesmas funções recebendo salários diferentes); processos de seleção/exclusão – diante das práticas de gestão o profissional menos qualificado, com dificuldade de comunicação e com sua capacidade de empenho e adaptação comprometidas, vê-se expurgado da concorrência por empregos melhores, submetendo-se a trabalhar em qualquer tipo de empresa (ANTUNES, 1999).

De acordo com Druck e Seligmann-Silva (2010) e Fileti (2010) houve uma redução de proteção aos trabalhadores e com isso um retrocesso social, o que possibilitou às empresas evitarem a coerção do direito do trabalho, tornado inaplicáveis os textos do legislativo.

Todo este movimento econômico demandando igualmente a promulgação de leis que flexibilizassem não somente as relações, mas, principalmente, os direitos trabalhistas previamente consolidados. Entra em cena o aparato legislativo como estratégia de promover, no campo legal, a flexibilização anteriormente anunciada.

## **2.1 Aspectos das propostas legais da terceirização no Legislativo Federal Brasileiro**

No Brasil, temos em média 70 milhões de pessoas trabalhando formalmente, sendo que 12 milhões, o equivalente a 17% (por cento) são trabalhadores terceirizados. Esse número aumenta a cada ano, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE<sup>2</sup>), nos últimos 10 anos (de 2001 a 2011), o serviço de terceirização foi a área da economia que mais contribuiu para o crescimento de emprego no Brasil. Nos grandes centros urbanos, o trabalho terceirizado corresponde a 36% dos novos postos de trabalho.

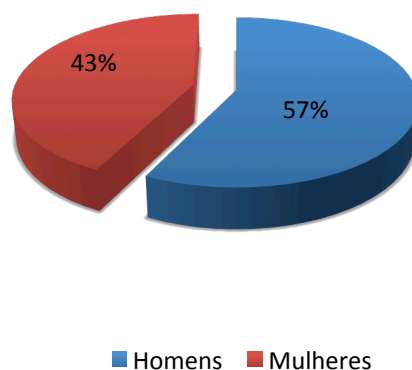
O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou a Pesquisa PNAD 2013, indicando vários dados, dentre estes dados destacamos a população

---

<sup>2</sup><http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?t=carteira-trabalho-assinada-empregados-total-sexo&vcodigo=PD352>

estimada do país que soma 201,5 milhões de pessoas. Ainda de acordo com o PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio) no último relatório divulgado, informaram que o número de pessoas ocupadas, ou seja, população economicamente ativa (PEA)<sup>3</sup> cresceu 0,6% em 2013 se comparado ao ano anterior. Segundo o PNAD, 48,2% tinha 11 anos ou mais de estudo e quase metade 46% está no setor de serviços, o que não significa serem trabalhadores terceirizados, mas nos alerta de alguma forma, pois o setor de serviços é basicamente preenchido por mão de obra terceirizada. O relatório traz ainda essa população dividida por sexo, como mostra o gráfico abaixo.

PEA por Sexo/Mercado de Trabalho - 2013



O IBGE também divulgou a Pesquisa Mensal de Emprego (PME<sup>4</sup>) onde houve também um aumento no emprego formal em todas as regiões, sendo este aumento maior no Nordeste (6,8%) e no Sul (5,3%). Quanto a taxa desemprego a menor foi registrada no Sul. O recorte da faixa etária referente a taxa de desemprego é: de 15 a 17 anos-

<sup>3</sup> **População economicamente ativa:** Compreende a mão-de-obra produtiva, ou seja, população ocupada (pessoas que, num determinado período de referência, trabalharam ou tinham trabalho mas não trabalharam (por exemplo, pessoas em férias). As pessoas ocupadas são classificadas em: Empregados - aquelas pessoas que trabalham para um empregador ou mais, cumprindo uma jornada de trabalho, recebendo em contrapartida uma remuneração em dinheiro ou em outra forma de pagamento (moradia, alimentação, vestuário, dentre outros.). Incluem-se, entre as pessoas empregadas, aquelas que prestam serviço militar obrigatório e os clérigos. Os empregados são classificados segundo a existência ou não de carteira de trabalho assinada. Conta Própria - aquelas pessoas que exploram uma atividade econômica ou exercem uma profissão ou ofício, sem empregados. Empregadores - aquelas pessoas que exploram uma atividade econômica ou exercem uma profissão ou ofício, com auxílio de um ou mais empregados. Não Remunerados - aquelas pessoas que exercem uma ocupação econômica, sem remuneração, pelo menos 15 horas na semana, em ajuda a membro da unidade domiciliar em sua atividade econômica, ou em ajuda a instituições religiosas, beneficentes ou de cooperativismo, ou, ainda, como aprendiz ou estagiário. População Desocupada - aquelas pessoas que não tinham trabalho, num determinado período de referência, mas estavam dispostas a trabalhar, e que, para isso, tomaram alguma providência efetiva (consultando pessoas, jornais, dentre outros).

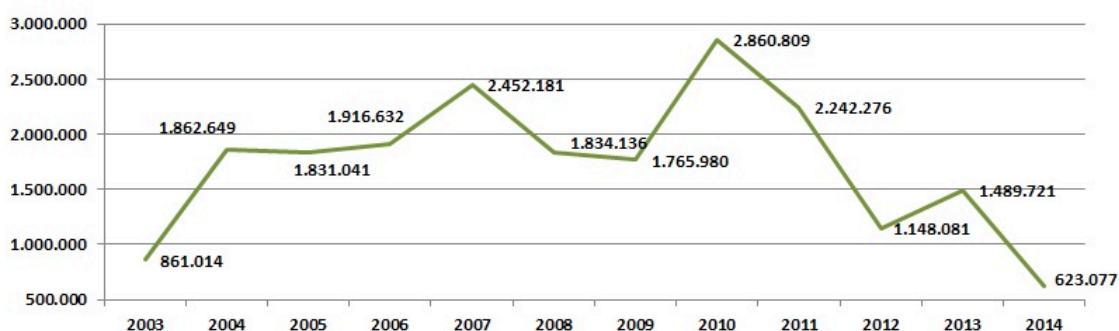
Fonte: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme/pmemet2.shtm>>

<sup>4</sup> [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova/Evolucao\\_emprego\\_carteira\\_trabalho\\_assinada.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Evolucao_emprego_carteira_trabalho_assinada.pdf)

23,1%; de 18 a 24 anos- 13,7%; de 25 a 49 anos- 5,3% e acima de 50 anos- 2,4%.A função do PNAD é retratar o mercado de trabalho e as condições de vida da população no país. Lembramos que estes dados são do ano de 2013, podendo sofrer drásticas alterações de um ano para o outro e ressaltamos que estas pesquisas são as mais atuais publicadas pelo IBGE<sup>5</sup>.

De acordo com a RAIS<sup>6</sup> (Relação Anual de Informações Sociais) o emprego formal no Brasil vem caindo, o que pode resultar em problemas futuros para a população. Analisando criticamente o gráfico abaixo, o emprego formal teve a maior queda desde o ano de 2003. Se compararmos o ano de 2013 com 2014 tivemos uma queda superior a 58% na quantidade de empregos formais no Brasil, o que pode indicar uma desaceleração da economia e um maior índice de trabalhadores atuantes no mercado informal.

**Brasil - Evolução do Emprego Formal, segundo a RAIS  
Período de 2003 a 2014**



Fonte: RAIS - DEC nº 76.900/75 MTE

Fonte do Gráfico: <http://acesso.mte.gov.br/portal-mte/rais/teste.htm> - 1

Todos estes fatores justificados acima interferem na economia e conseqüentemente no mercado de trabalho, pois o trabalho terceirizado pode ocorrer tanto no setor público quanto no setor privado. No setor público, que é o nosso campo de pesquisa, existe uma lei complementar de número 381, de 07/05/2007, e em seu artigo 173 define quais os serviços podem ser passíveis de terceirização pela

<sup>5</sup><https://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2013>

<sup>6</sup> A RAIS significa a Relação Anual de Informações Sociais e é um relatório realizado para o governo referente a informações sócio-econômicas. Quem solicita este relatório é o Ministério do Trabalho e Emprego brasileiro às pessoas jurídicas e outros empregadores, sua periodicidade é anual. A RAIS foi instituída pelo Decreto nº 76.900, de 23 de dezembro de 1975.

administração pública e diz que os serviços de terceirização devem restringir as atividade-meio do órgão contratante

[...] **Art. 173.** A partir da vigência desta Lei Complementar à Administração Pública Estadual somente será permitida a contratação de prestação de serviços de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, mensagens, reprografia, telecomunicações, manutenção de veículos, máquinas, operação de telemarketing e máquinas pesadas, pintura, prédios, equipamentos e instalações, operação de equipamentos rodoviários e agrícolas, auxílio de campo no setor agropecuário, operação de tráfego e de sistemas de manutenção rodoviária, leitura e conferência de consumo e/ou utilização de bens e serviços, assessoria, gerenciamento, coordenação, supervisão e subsídios à fiscalização, controle de qualidade e quantidade, serviços especializados de infraestrutura, projetos em geral, projetos especiais, projetos de sinalização, vistoria, diagnóstico e gerenciamento de estrutura em obras de engenharia e controle de peso do transporte de carga, quando estes se caracterizarem como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

O intuito é conhecermos como se inicia um projeto de lei e como a legislação Brasileira opera. A elaboração de leis (além de outras atribuições, como a fiscalização dos atos do Poder Executivo) compete ao poder legislativo, que no âmbito federal é constituído pelo Congresso Nacional que, desde 1891, é composto por duas Casas Legislativas autônomas: a Câmara dos Deputados e o Senado Federal. Integra ainda, ao Poder Legislativo Federal, o Tribunal de Contas da União, órgão que auxilia o Congresso Nacional nas atividades de controle e fiscalização externa – fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração pública direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas (BICALHO, no prelo).

Com a proclamação da República, a tradição constitucional brasileira espelhou-se no modelo norte-americano para criar um Legislativo federal bicameral, dividindo-o em duas vertentes, uma a representar os estados federados, com senadores eleitos pelo sistema majoritário, e outra o povo, com deputados eleitos pelo sistema proporcional,

formando portanto duas câmaras mutuamente revisoras. Foram exceções as Constituições de 1934 e 1937, que preconizavam o unicameralismo. A doutrina republicana entende que o bicameralismo é o sistema mais apropriado às federações, ao apontar o Senado como a câmara representativa dos estados federados (ARAÚJO, 2012).

A Câmara dos Deputados é constituída pelos representantes eleitos em número proporcional ao da população de cada estado e do Distrito Federal, para um mandato de quatro anos. Na quinquagésima quinta legislatura da história política do país – iniciada no ano de 2015 – a Câmara conta com 513 membros, sendo que o maior número de deputados é eleito no estado de São Paulo, que tem setenta representantes: o número máximo, por estado, permitido pela Constituição. Os estados de menor população elegem o número mínimo previsto constitucionalmente: oito deputados cada um (CÂMARA FEDERAL, 2014).

O Senado Federal, embora também composto por membros escolhidos em eleição direta pelo povo (para um mandato de oito anos), representa os interesses dos estados e do Distrito Federal como unidades da federação, independente do tamanho da respectiva população. Por isso, o número de senadores eleitos por estado e pelo Distrito Federal não é proporcional ao número de habitantes, mas fixo: três por unidade da federação, totalizando, hoje, 81 membros na Casa. Os trabalhos de elaboração de leis se desenvolvem, basicamente, em duas fases distintas em cada Casa Legislativa: o momento em que os projetos tramitam nas atuais vinte comissões e, após, a discussão e votação em Plenário (SENADO FEDERAL, 2015).

É no âmbito das comissões que os parlamentares, justamente por estarem reunidos em número menor que no Plenário, conseguem examinar minuciosa e cuidadosamente os projetos que tramitam na Casa, examinando aspectos técnicos, ético-políticos, sociais e jurídicos, identificando os méritos e as falhas de cada um, ouvindo autoridades e especialistas na matéria neles tratada, propondo-lhes eventuais alterações e aperfeiçoamentos, por meio de assessoria parlamentar direta ou por audiências públicas convocadas por um parlamentar. Quando conclui o exame de cada matéria submetida à sua apreciação, a comissão apresenta à Casa um parecer sobre o assunto, recomendando aos demais parlamentares a aprovação, integral ou com alterações, ou a rejeição do projeto examinado (BICALHO, no prelo).

Plenário é a instância de decisão final sobre a maior parte das matérias apreciadas pela Casa Legislativa. Constitui-se por meio do conjunto dos parlamentares

que compõem a Casa, e as decisões tomadas em seu âmbito têm caráter definitivo e irrecorrível.

Sendo o processo legislativo no nível federal do tipo bicameral, isto é, envolvendo a participação das duas Casas Legislativas, Câmara dos Deputados e Senado Federal, uma vez apreciado e aprovado um projeto ou proposta numa delas (chamada Casa iniciadora), será ele remetido à outra (Casa revisora), devendo, lá, passar também pelas fases de comissão e de Plenário. E, então, segue para sanção – parcial ou integral – ou veto presidencial.

Deste modo, o primeiro ato do processo de feitura de uma lei é a apresentação, à Casa Legislativa, de um projeto, de uma proposição legislativa, para utilizar a nomenclatura técnica empregada no Regimento Interno da Câmara dos Deputados (2014). Embora o Regimento Interno considere como proposição legislativa qualquer matéria que venha a ser submetida à deliberação da Casa, como emendas, pareceres ou recursos, apenas duas espécies efetivamente dão início ao processo legislativo: as propostas de emenda à Constituição e os projetos, esses últimos admitindo ainda três subespécies: de lei, de decreto legislativo e de resolução.

Devemos entender o que é um projeto de lei (PL) e iremos aprofundar sobre a PL 4330/2004 de autoria do deputado Sandro Mabel (PMDB-GO), “que dispõe sobre o contrato de prestação de serviços a terceiros e as relações de trabalho dele decorrentes”.

Os projetos de lei ou proposições legislativas são destinados a criar leis novas ou a alterar aquelas em vigor. Podem ser apresentados, em geral, tanto por parlamentares, individual ou coletivamente (por meio de suas organizações próprias, como bancadas ou frentes parlamentares), quanto pelas comissões da Câmara, do Senado ou das duas Casas em conjunto, ou ainda pela presidente da República – que dispõe de iniciativa concorrente com a dos parlamentares sobre temas em geral, mas detém competência privativa para a apresentação de projetos sobre certas matérias definidas pela Constituição Federal. É de se registrar também a possibilidade de iniciativa legislativa por parte do Supremo Tribunal Federal, dos Tribunais Superiores e do procurador-geral da República em relação a alguns assuntos específicos (BICALHO, no prelo).

Transformar um projeto em lei, portanto, constitui-se como um processo complexo de formulação, negociação e votação, atravessado por relações de poder que fazem emergir paradoxos e controvérsias, capazes de promover o arquivamento de um projeto ou a promulgação de uma nova lei. E, como pontua Foucault (2002), “Discursos



que podem matar, discursos de verdade e discursos que fazem rir. E os discursos de verdade que fazem rir e que têm o poder institucional de matar são, no fim das contas, numa sociedade como a nossa, discursos que merecem um pouco de atenção” (p. 8).

Transformar um projeto de lei em um objeto de pesquisa constitui-se, também, em um complexo processo, haja vista o caráter performativo e processual do caminho de tramitação que deve ser acompanhado pelo pesquisador. Pesquisa-se, portanto, não exatamente as modificações no texto legal, mas as racionalidades que fazem existir o PL 4330/2004, de autoria do deputado Sandro Mabel (PMDB-GO), que pretende ampliar a terceirização da mão de obra para todas as atividades de uma empresa e que tem gerado debates entre empresas, sindicatos, trabalhadores, pesquisadores e juristas. Discorreremos nos próximos parágrafos sobre os principais aspectos que envolvem o PL, além de sua tramitação entre as comissões que integram o Legislativo brasileiro.

O trabalho temporário está previsto na lei 6019/1974, a qual propõe que a contratação de mão-de-obra pode ser flexibilizada nas situações em que as contratações forem feitas por empresas terceiras (prestadoras de serviço). De acordo com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos [DIEESE] (2010) a terceirização se insere como fator de flexibilização da mão-de-obra uma vez que a empresa contratante não terá custo com os direitos trabalhistas, admissões, demissões, treinamentos e benefícios sociais, ficando estes direitos dos trabalhadores sob responsabilização da terceirizada.

Dentre as várias proposições presentes no referido projeto de lei estão a proposta de mudança e ampliação do entendimento de que a contratação de empresas terceirizadas passaria a ser permitida não somente para as atividades-meio, mas como também para as atividades-fim, o que hoje seria ilegal. O autor da PL pontua que o texto surgiu da necessidade de regulamentação dessa relação de trabalho e que não haverá prejuízos para os trabalhadores.

O controverso projeto de lei aponta, de um lado, o ponto de vista econômico (que seria a constante busca das empresas pela maximização de lucros e redução de despesas) e do outro o ponto de vista social (sendo a busca por lucros um impactante direto nas de trabalho dos empregados, em especial os terceirizados, pois os mesmos possuem seus direitos desrespeitados e são vistos pelo mercado como trabalhadores de segunda classe). Este projeto de lei, em caso de promulgação, alteraria diretamente a súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST) que resguarda e protege os principais elementos normativos do instituto da terceirização trabalhista no Brasil.

Por se tratar de um PL que tramita há mais de 10 anos no Congresso Nacional e que somente a partir de 2013 ganhou a devida atenção dos responsáveis e da mídia como um todo, houve grandes sugestões de alterações, devido a pressão que a sociedade civil e os sindicatos dos trabalhadores realizaram durante as suas votações na Câmara dos Deputados. A proposta percorreu os seguintes órgãos: Coordenação de Comissões Permanentes (CCP); Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC); Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público (CTASP); Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), Plenário (PLEN) e Mesa Diretora da Câmara dos Deputados (Mesa).

As principais alterações propostas pelo PL 4330/2004<sup>7</sup> (*anexo 02*) constituem-se em: estender a terceirização para atividades-fim e para qualquer atividade econômica; promover a responsabilidade subsidiária da empresa contratante quanto a condições de salubridade dos terceirizados; criar a quarteirização da mão de obra e “pejotização<sup>8</sup>” denominada por Antunes (2004) como sendo um processo econômico que consiste em um contrato de prestação de serviços, firmado por intermédio de sociedades – pessoas jurídicas – em substituição ao contrato de trabalho em atividades fins da empresa. Sindicatos, trabalhadores e alguns parlamentares consideram o projeto como sendo uma grave ameaça ao direito do trabalho. Na prática ele diminuiu a responsabilidade do empregador perante o empregado, acaba com a identidade das categorias profissionais e anula conquistas e garantias hoje consolidadas, apontando para um caminho em direção a um passado de precarização do emprego e das condições de trabalho.

Acreditamos que situações como a relatada abaixo, atualmente não possui a devida fiscalização e com a aprovação do PL tende a ficar mais escondida do que já se pratica atualmente.

*“A empresa te chama para uma pré-entrevista e explica pra todo mundo que teremos um treinamento de 20 dias e que ela só vai contratar se a gente passar na prova no final do curso. Quem passa na prova a empresa deposita o valor da passagem desses dias, quem não passa ela não paga nada. Mas já soube de casos que a empresa contratou no início do treinamento, acho que depende deles né. Acho*

---

<sup>7</sup>[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=246979&filename=PL+4330/2004](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=246979&filename=PL+4330/2004)

<sup>8</sup>A “pejotização” é uma burla à legislação trabalhista em que, através da imposição pelo empregador da constituição de uma pessoa jurídica por parte do empregado, o primeiro se desonera de encargos sociais, considerados empecilhos a (maior) lucratividade (Magalhães, 2014).

*isso errado, porque se a gente está fazendo o treinamento a gente já está dando nosso tempo para a empresa. É difícil”.*

*Entrevistado 01*

O novo projeto de lei acaba ainda mais com a identidade do terceirizados para com a empresa, pois fere o direito do trabalhador e retira da empresa responsabilidades. Se partirmos do pressuposto que terceirizar não é precarizar, com este novo projeto de lei, estaremos regredindo direitos conquistados.

Sendo a terceirização um dos modelos de gestão da administração, não pode e não deve funcionar como mecanismo de diminuição de garantias e de direitos para o trabalhador terceirizado, que via de regra possuem salários mais baixos e possuem menos benefícios quando comparados aos trabalhadores que exercem a mesma função e não são terceirizados.

Contrários ao projeto de lei 4330/2014, 19 Ministros do Tribunal Superior do Trabalho, apresentaram ponderações contrárias à PL e redigiram uma carta (*anexo 03*) ao Excelentíssimo Senhor Deputado Décio Lima – Presidente da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania – argumentando que as alterações sugeridas no PL provocarão graves lesões sociais de direitos trabalhistas. A expectativa de todos é que o PL sofra alterações afim de beneficiar o trabalhador e que os mesmos tenham seus direitos conquistados assegurados.

Atualmente, a empresa terceirizada é a responsável direta pelo cumprimento dos deveres com o trabalhador, também é responsável pela sua segurança e bem-estar dos mesmos. Dados do Tribunal de Justiça do Trabalho informa que 4 em cada 5 mortes por trabalho no Brasil, ocorrem com empregados terceirizados. De acordo com o DIEESE a cada 10 acidentes de trabalho, 8 ocorreram em empresas que utilizam mão de obra terceirizada.<sup>9</sup>

De acordo com o exposto acima e aprofundando um pouco mais na PL 4.330/2004, de autoria do Deputado Sandro Mabel (PMDB/GO), o qual possui uma aparente intenção de preencher lacunas da lei vigente, muito tem-se discutido judicialmente quem são os responsáveis pelas condições de trabalho do terceirizado (a empresa terceirizada ou a empresa que contratou o serviço de terceirização), discute-se também quem determinará se as especificações das atividades terceirizadas são lícitas

---

<sup>9</sup> <https://www.dieese.org.br/notatecnica/2012/notaTec112terceirizacao.pdf>

ou não (no caso da empresa contratante terceirizar atividades-fim). Essa alteração implicaria em não considerar/ignorar toda experiência prática da Justiça do Trabalho, além de nos levar a favor da expansão das atividades sendo que o que se precisa é restringir algumas práticas, a consequência disso seria um impacto direto nos direitos dos trabalhadores e muito provavelmente um aumento nas más condições de trabalho do terceirizado.

A Câmara votou no dia 08/04/2015 o texto-base da PL 4330/2004 que regulamenta os contratos de terceirização no setor privado, público e de economia mista. Nesta votação foram 324 votos a favor do texto, 137 contra e 2 abstenções<sup>10</sup>, ressaltando que os pontos mais polêmicos da PL tiveram sua votação adiada para o dia 14/04/2015. Dentre os assuntos votados no dia 08/04/2015, vale destacar:

- Retenção antecipada: obrigação de a empresa contratante fazer o recolhimento antecipado de parte dos tributos devidos pela contratada.
- Atividade Econômica: se pertencerem a mesma categoria econômica os empregados da contratada serão representados pelo sindicato da contratante.
- Responsabilidade: solidária ou subsidiária em relação às obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas pela contratada (ex. Contrato de locação). Atualmente a contratante pode ser acionada na justiça quando a contratada não pagar os direitos trabalhistas, após PL se houver fiscalização da contratante ela não poderá ser acionada.

No dia 22/04/2015 a Câmara aprovou, por 230 votos a favor e 203 contra, a emenda aglutinativa que altera alguns pontos do projeto que regulamenta a terceirização. Manteve no texto-base a possibilidade de terceirizar a atividade-fim, o que permite que empresas possam subcontratar para todos seus setores de atividade.

No dia 27/04/2015 a Mesa Diretora da Câmara dos Deputados (casa iniciadora) enviou ao Senado Federal (casa revisora) a remessa (PL em inteiro teor) para tramitação visando a apreciação e, então, a aceitação ou o veto. A votação segue agora para o Senado e deverá restringir algumas normativas do texto, isso ocorrendo, o texto base da PL 4330/2004 voltará para a Câmara.

De acordo com o Site da Câmara ([www.camara.gov.br](http://www.camara.gov.br)) e com Sindicato CUT (Central Única dos Trabalhadores – [www.cut.org.br](http://www.cut.org.br)), a mudança irá alterar a forma de trabalho no Brasil e poderá ter consequências irreversíveis aos trabalhadores. Porém, de

---

<sup>10</sup> <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/TRABALHO-E-PREVIDENCIA/485428-CAMARA-APROVA-TEXTO-BASE-DO-PROJETO-QUE-REGULAMENTA-TERCEIRIZACAO.html>

acordo com a Câmara, algumas alterações já foram submetidas e estão alterando a PL através de artigos inseridos por diversos deputados.

- A empresa contratante será solidária aos direitos trabalhistas;
- Retenção antecipada do INSS;
- Contratação de cooperativas, empresas individuais, sociedades e fundações como terceirizadas;
- Setor público somente poderá terceirizar atividades-meio (nova regra inserida pelo PSDB) e terão os mesmos direitos que o terceirizado de um setor privado;
- Aprovado um artigo de lei que obriga a empresa estender o atendimento médico, refeitório, transporte e treinamento, quando todos trabalharem no mesmo local;
- Obrigatoriedade de empresas que terceirizam de contratar o número de PNE exigidos pela legislação.

Segundo a CUT<sup>11</sup>, as consequências serão mais drásticas, pois o quadro atual já não favorece aos trabalhadores terceirizados e, com essas novas medidas, a tendência seria piorar este quadro. Abaixo seguem alguns números envolvendo terceirizados de acordo com a Central Única de Trabalhadores (CUT): Alto índice de adoecimento e morte no trabalho cerca de 82%; Salários 25% abaixo da média dos trabalhadores contratados diretamente e uma jornada de trabalho é em média 22% maior.

Acredita-se que com a aprovação do PL 4330/2004 as consequências seriam drásticas a esta classe e uma afronta a todos os direitos conquistados até o momento. Aconteceriam demissões em massa, aumentaria o adoecimento e a morte no trabalho; o fato de baratear o custo da terceirização fará com que haja um aumento na rotatividade dos trabalhadores e um aumento nas ameaças dos empregos, uma vez que a demanda será menor do que a procura.

A CUT ainda acredita que sem representação sindical os trabalhadores ficariam mais fragilizados e a mercê dos patrões; acreditam que o Ministério do Trabalho não conseguiria cumprir com a devida fiscalização (já não a faz atualmente como deveria, se houver aumento da demanda, a situação se complicará ainda mais). A OIT (Organização Internacional do Trabalho), sugere a importância dos trabalhadores serem representados por um sindicato, de modo a fortalecê-los perante a classe patronal.

Para finalizar esta discussão levantada pela Central Única dos Trabalhadores, temos dois pontos de fundamental importância a serem identificados: O aumento da

---

<sup>11</sup><http://www.cuttrj.org.br/artigos/projeto-4330-04-o-exterminador-de-direitos-b5ec/>

pejotização e o fim do concurso público (uma vez que o projeto permite a terceirização em todos os níveis).

Até o momento, 18/02/2016, o PL 4330/2004 encontra-se em tramitação na Mesa Diretora da Câmara dos Deputados (MESA) e foi remetida ao Senado Federal por meio do Ofício nº 140/2015/PS-GSE, no dia 27/04/2015)<sup>12</sup>. Este paradoxo que se apresenta em forma de um Projeto de Lei e que, segundo os defensores da proposta, tem como objetivo proteger ainda mais os trabalhadores terceirizados. Projeto controverso. E, enquanto houver controvérsia, haverá a luta. Seguimos, enfim, lutando.

---

<sup>12</sup> <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=267841>

### 3. SATISFAÇÃO NO TRABALHO: CONCEITOS E APONTAMENTOS

Neste capítulo abordaremos a questão da satisfação dos trabalhadores terceirizados e de um modo geral trouxemos algumas falas das entrevistas da pesquisa qualitativa visando justificar alguns conceitos e estudos relacionados ao tema.

*“Difícil, aqui tem dias bons e dias muito ruins, com o passar do tempo os dias ruins tem sido mais frequentes. Aqui você tem que ficar na sua e fazer seu trabalho, também quando dá meu horário nem quero saber, eu deslogo e vou embora. Talvez o que me deixa satisfeito é o horário de trabalho. Há, tem uma coisa que rola aqui que me deixa muito chateada: se você é honesto, te chamam de idiota, a própria chefia é a favor da desonestidade. Os usuários do serviço já sabem a tabela de preço para realizar os serviços sem terem maior problema. Os funcionários internos da sede te tratam como lixo, sem respeito nenhum. Como poderia estar satisfeita em um ambiente desses?”*

*Entrevistado 04.*

Optamos por estudar a satisfação dentro das organizações que terceirizam seus serviços, pelo fato de supostamente verificarmos vantagens e desvantagens quando tratamos de mão de obra terceirizada. Martinez (2002) informa que o constructo da satisfação se relacionava com os processos motivacionais, tendo portanto ligação entre as teorias motivacionais. Acreditamos que a satisfação no trabalho é uma variável importante quando se deseja estudar organizações. Staw e Ross (1985) confirmam esta variável como sendo uma das mais utilizadas atualmente. Estudos indicam que existe uma grande quantidade de publicações sobre esta variável e de acordo Valle (2007) foram identificados mais de 1500 estudos em língua portuguesa sobre satisfação no trabalho englobando artigos, dissertações, teses entre outros.

A psicologia do trabalho e das organizações (PT&O) tem se dedicado como um dos seus objetos de estudo a satisfação dos trabalhadores. De acordo com Martins e Santos (2007), há mais de oito décadas vem sendo desenvolvido diversos estudos sobre o tema desde então, transformando-o em um dos principais interesses dos estudiosos da PT&O.

A defesa da variável satisfação como causalidade no comportamento dos trabalhadores foi defendida por Siqueira (1995), onde se identificou que alguns indicadores de desempenho (produtividade, absenteísmo, turnover) eram advindos desta variável. Ainda segundo a autora a satisfação no trabalho seria capaz de prever diversos comportamentos, passando a ser então entendida como uma atitude.

O tema satisfação no trabalho há muito tempo desperta o interesse dos pesquisadores e, de acordo com Klijn (1998) alguns estudos iniciaram-se na década de 1930; porém o aprofundamento do tema, de acordo com Gonçalves (2006) foi somente a partir das pesquisas de Frederick Herzberg em 1950 e posteriormente com Locke em 1969. Frederick Herzberg criou a Teoria dos Dois Fatores. Esta teoria consiste em afirmar que os fatores produtores de satisfação no trabalho não necessariamente são os que produzem insatisfação. Logo, dividiu-se os fatores em dois grupos: 1- o fator de insatisfação, que seriam os higiênicos, como: políticas institucionais; relações interpessoais e de chefia; condições de trabalho, salário e segurança; 2- os fatores de satisfação que estariam ligados a motivação do sujeito, como: realização, desenvolvimento e progresso no trabalho, conquistas meritocráticas, reconhecimento, entre outros. De acordo com Herzberg (2003, livre tradução) o oposto de satisfação profissional não é a insatisfação no trabalho mas, sim, não a satisfação no trabalho, e da mesma forma, o oposto de insatisfação no trabalho não é a satisfação no trabalho, mas não há insatisfação no trabalho (como exemplo podemos citar que um trabalhador não é promovido por algum motivo e mesmo assim pode continuar satisfeito com o seu trabalho, ficaria decepcionado com a empresa, mas não com o trabalho em si).

Atualmente, ainda não existe um consenso a respeito da natureza da construção e da definição do tema satisfação no trabalho entres os autores. Cura (1994) e Pérez-Ramos (1980) ressaltam que devido à ausência de conceitos ou modelos teóricos algumas pesquisas encontram dificuldades e falhas metodológicas sobre o tema. De acordo com Valle (2007) os determinantes da construção da satisfação no trabalho advém de sistemas de recompensas, como fatores de centralização e distribuição de poder e diferenças individuais como necessidade de realização e auto-estima, por exemplo.

Existem alguns estudos que correlacionam a satisfação no trabalho com outras variáveis, porém, não identificamos nenhuma pesquisa que correlacionasse satisfação e terceirização. O estudo sobre satisfação é um tema cada vez mais relevante na academia e possui uma frequência de pesquisa cada vez maior, porém de acordo com Martinez



(2002) estas pesquisas ainda não conseguiram acumular e/ou demonstrar resultados que pudessem efetivamente ser utilizados na prevenção e correção no ambiente psicossocial do trabalho com o efeito de blindar e proteger a saúde do trabalhador.

De acordo com Fraser (1983) essa dificuldade ocorre pelo fato do tema ser um estado subjetivo do sujeito com variância de pessoa por pessoa e pode estar sujeita a influências externas e internas do ambiente de trabalho. Uma das primeiras definições sobre satisfação e atualmente uma das mais utilizadas pelos pesquisadores é de Locke (1969), onde o mesmo conceitua satisfação no trabalho sendo definida como um estado emocional, agradável ou positivo, que resultaria da avaliação, necessariamente, de experiências relacionadas ao trabalho. Ou, simplesmente, a extensão de quanto as pessoas gostam de seus empregos (FRITZSCHE; PARRISH, 2005).

De acordo com Perez-Ramos (1990) Locke fundamenta a satisfação como: os valores – seria a importância que o trabalhador busca para poder alcançar a sua meta; as metas – seria o que o trabalhador deseja alcançar; esses dois instrumentos servem como propulsores para o trabalhador agir/desempenhar-se na empresa e obter seus resultados (que é o que resultaria em satisfação para este trabalhador). Estes resultados serviriam como um reforço positivo e atribuiria valores às tarefas deste trabalhador, gerando um ciclo positivo de satisfação.

Acreditamos que o conceito a ser utilizado sobre o tema irá depender de qual viés e quais autores iremos utilizar e, de acordo com Martinez (2002), os conceitos mais utilizados atualmente referem-se à satisfação no trabalho como sendo sinônimos de atitudes ou estado emocional positivo, motivação e diferenciação entre satisfação e insatisfação.

Em Robbins (2006) o termo satisfação com o trabalho se refere a uma atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza, ou seja, é a diferença entre as recompensas recebidas de fato, frente ao que ele acredita ser merecedor de receber. Atitudes positivas retratam um nível maior de satisfação no trabalho, enquanto a insatisfação seria retratada através de atitudes negativas. Ainda de acordo com o autor, o termo satisfação no trabalho está quase sempre interligado com o termo atitude no trabalho.

Dentro deste mesmo contexto a satisfação no trabalho foi por muito tempo relacionada à motivação dos trabalhadores e Steuer (1989) identifica motivação como

sendo manifestada através de uma tensão gerada por uma necessidade e satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade, sendo então esta teoria substituída por estudos sobre atitudes no ambiente organizacional. Silva (2007) aponta que a satisfação com o trabalho é uma variável de natureza afetiva e se constitui num processo mental de avaliação das experiências no trabalho que resulta num estado agradável ou desagradável e que produz uma orientação no comportamento do indivíduo e aponta a possibilidade de interação entre aspectos individuais, ambientais e do próprio trabalho como fatores que interfeririam na satisfação.

*“As condições do ar condicionado são boas, as cadeiras hoje em dia estão melhor porque quando entrei não era bom, tive até problemas de coluna, porque as cadeiras eram de rodinha e a gente acabava ficando torta na hora de sentar. O Banheiro era ruim, às vezes não tinha água, não tinha descarga. Uma vez ligaram para o ministério do trabalho e eles foram ver as condições dos banheiros, porém não acharam nada porque a empresa já havia camuflado tudo, uma sacanagem isso. Uma vez faltou luz e obrigaram a gente a trabalhar sem luz, tinha que ficar com a porta aberta pois não tinha ventilação nenhuma. Outra vez a cliente cuspiu na cara de uma amiga e a supervisão não fez nada, só pediu para ela ir no banheiro e limpar o rosto.”*

*Entrevistado 05*

De acordo com Martinez (2002) as pesquisas vinculam a satisfação a várias outras variáveis, como: satisfação no trabalho como sinônimo de motivação; satisfação no trabalho como atitude; satisfação diferente de insatisfação no trabalho e satisfação como sendo um estado emocional.

Dentre os variados estudos sobre o tema satisfação no trabalho, foram identificadas duas maneiras de analisá-la: *satisfação multidimensional*, ocorre quando considera que existem aspectos diferentes para definir satisfação no trabalho e a *satisfação unidimensional* que considera satisfação no trabalho como um conceito único relacionado ao sentimento único em relação ao trabalho. Atualmente a mais utilizada é a satisfação multidimensional devido à sua complexidade e desdobramentos (SILVA, 2007).

De acordo com Siqueira (2008) no século XXI existem diversos conceitos sobre o tema satisfação, tornando a discussão mais ampla e enriquecida de componentes a serem discutidos. Porém, para a autora, o termo está diretamente relacionado ao vínculo

afetivo do indivíduo com o trabalho, e a classificou como tendo três momentos: comprometimento organizacional, componentes psicossociais e envolvimento com o trabalho.

Podemos dizer, em uma visão amplificada, que a satisfação no trabalho pode ser:

“(...)a intensidade com que um indivíduo se sente satisfeito em seu trabalho é pessoal e depende de vários fatores. A atitude em relação ao trabalho não depende somente da relação deste mesmo com a organização, existem outros fatores que interferem desta atitude, e estes são subjetivos. Uma pessoa pode estar trabalhando em uma empresa e esta não ser a que supre as suas expectativas, mas neste momento, ele está conseguindo pagar suas dívidas e juntar dinheiro para comprar a casa, isto pode proporcionar uma impressão de satisfação com o trabalho”, (GONÇALVES, 2006, p.25).

Sempre que pensamos em satisfação, dificilmente temos um conceito único: pensamos que possa ser um conjunto de coisas que nos torna mais ou menos motivados. Porém, de acordo com Robbins (2006), se focarmos em três elementos: intensidade, direção e persistência, teremos uma resposta mais aproximada do que é este grau de satisfação.

Podemos dizer que a quantidade de esforço despendido por pessoa no seu dia-a-dia para o cumprimento das suas tarefas diárias seria a sua intensidade, a qual pode ou não nos levar a resultados positivos. Para que esta ela seja efetiva, produtiva e positiva, temos que direcioná-las com o mesmo objetivo das organizações, para assim conseguirmos uma linguagem singular e de objetivos iguais. Porém, para que isso ocorra é necessário saber quanto tempo cada sujeito conseguirá manter seus esforços. Este tempo de permanência/persistência é fundamental para o alcance de meta. (ROBBINS, 2006).

Robbins (2006) define que o caminho a ser utilizado para a satisfação do trabalhador no que diz respeito à sua motivação sendo “o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. É o resultado da interação do indivíduo com a situação”. (p.152).

Se considerarmos a historicização da psicologia do trabalho, a partir do século XX, identificamos em Verthein, Braga e Vergne (2011) que a gerência científica trata

os trabalhadores individualmente e objetivam disciplinar seus atos para obter melhores resultados, tais como: economia de tempo e movimento e aumento de produtividade; ou seja, uma visão um pouco distinta da praticada hoje, pois, foi devido à crescente preocupação com a gestão de pessoas é que se considera que os trabalhos em grupo agem como um dispositivo, que possuem uma ação especial, na medida em que reúnem trabalhadores que se permitam experimentar e refletir suas ações, ampliando e construindo novos processos coletivos, na condição de integrantes de uma rede de multiplicidades.

Rodrigues (1992) pontua que alguns fatores que influem no processo perceptivo, são: seletividade perceptiva e experiência prévia, além de consequente disposição para responder, sendo que esta aponta que os problemas de comunicação existentes surgem do abismo cultural de um indivíduo para o outro ou de seus ambientes educacionais diversos. “Assim como a experiência passada influi no processo perceptivo, fatores presentes, situacionais, também são capazes de predispor a pessoa a determinadas situações” (p.207).

Martins e Santos (2007) consideram que a variável satisfação implicaria em valores e crenças que serviriam de parâmetro para os indivíduos avaliarem o estado do seu trabalho e, em caso de avaliação favorável, a mesma geraria uma satisfação no indivíduo. Caso esta avaliação fosse desfavorável, geraria insatisfação. Ainda segundo os autores, a satisfação é considerada uma variável que resultaria diretamente do grau de contentamento do indivíduo com o seu trabalho, além de possuir uma natureza afetiva para o sujeito.

Outro conceito interessante de satisfação é de Albuquerque (2004), o qual define satisfação no trabalho como sendo a maneira que o indivíduo irá avaliar o seu grau de satisfação entre seus pares/colegas, seu salário, a natureza do seu trabalho, sua chefia imediata e plano de carreira da empresa. Ainda de acordo com o autor, estes cinco fatores reunidos ofereceriam um mapeamento geral da visão sobre a variável de satisfação do indivíduo. Albuquerque (2004) identifica como fator determinante na satisfação as características que se referem ao próprio indivíduo, bem como as características do ambiente físico, social e organizacional ao qual está inserido.

Já Lawler (2005), trabalha com o conceito de recompensas intrínsecas e extrínsecas, afirmando que as organizações devem voltar-se para os funcionários com ações visando um melhor planejamento de promoções e de desenvolvimentos nas áreas. Ainda segundo o autor, essas ações agregariam valores à empresa e aos funcionários,

melhorariam o grau de comprometimento, os tornariam mais proativos e conseqüentemente haveria uma melhora no desempenho individual.

Um outro conceito é o de Dejours e Abdoucheli (1994), onde se pondera que havendo a divisão de tarefas as mesmas modulariam o interesse e o sentido do trabalho para o trabalhador e havendo divisão de homens modulariam-se as relações interpessoais mobilizando a afetividade e, com isso, a organização do trabalho sofreria mudanças e conseqüentemente afetaria o funcionamento psíquico. Acreditam ainda que o trabalhador que se permite aliviar a carga psíquica, encontra-se em equilíbrio e sentindo prazer. Caso esta carga psíquica não seja aliviada, o trabalhador sofre. Considera-se o sofrimento como sendo uma vivência intermediária subjetiva entre doença e bem-estar psíquico, o que implica uma luta constante do trabalhador contra as forças que o levam ao adoecimento mental.

Diante destes conceitos sobre satisfação no trabalho, e levando em consideração que estamos produzindo referências a uma importante variável nos estudos das organizações, evidencia-se a necessidade de construir relações e discussões entre o trabalho, as condições em que este trabalho está operando e a forma como ele está sendo regido, ou seja, em quais condições as organizações têm operado para tratar estes “fatores”. Estudar satisfação no trabalho e principalmente estudar o grau de satisfação de funcionários terceirizados em um mundo globalizado torna-se um grande desafio, como afirma Robbins (2006): o desempenho do indivíduo é que conduz a satisfação e não a satisfação que conduzirá o desempenho do indivíduo. Mas como permanecer satisfeito perante a este tipo de situação:

*“Eu sei que saindo de lá vou ter dificuldade em um outro emprego, porque tem uma flexibilidade. Se precisamos trocar de horário a gente troca, por exemplo. Estou acomodada mas eu gosto. É bom de trabalhar. Única reclamação mais grave que eu tenho é sobre os gerentes do DETRAN, eles chegam para visitar as unidades “botando o terror”, humilha alguns funcionários, é um Deus nos acuda. Já ouvi até ela falando com um que errou o procedimento: “se a empresa colocasse tapete verde aqui seria um problema, porque as pessoas iriam achar que era comida” um absurdo né. Ainda bem que ela não falou isso comigo, se não eu dava uns tapas nela, não tenho sangue de barata”.*

*Entrevistado 02*

Consideramos também dois tipos de fatores que podem influenciar negativamente a satisfação do trabalhador: os fatores internos e externos (ROBBINS, 2006). Fatores que influenciam negativamente como falta de recursos financeiros, problemas de relacionamento, problemas de saúde na família ou no círculo de amigos são considerados externos. Fusões, criação de metas inatingíveis, remanejamento de setores/reorganização, aumento da carga de trabalho, desacordo entre colegas, preconceitos de todas as formas são considerados internos. Outro ponto importante a se observar é que não devemos presumir que salários competitivos sejam fatores motivacionais ou que funcionários com qualquer tipo de deficiência sejam tratados de forma diferente. De acordo com Martins, Assunção-Matos e Bicalho (2011), espera-se que o trabalhador que possua qualquer tipo de deficiência consiga alcançar melhores condições para o seu desenvolvimento profissional, para que assim aumente e reforce o seu nível competitivo no mercado, conseguindo uma abertura maior dentro das empresas.

O trabalhador antes de se tornar totalmente insatisfeito apresenta alguns sinais de desmotivação como:

[...]“aumento de faltas no trabalho, falta de atenção a detalhes, tédio evidente, falta geral de entusiasmo, comportamento excêntrico, distração e preocupação óbvia, explosões de temperamento, conflitos com colegas, área de trabalho desorganizada e linguagem corporal negativa, mudança de atitude de cooperativa para negativa, esforço mínimo da parte de um funcionário que antes realizava além do exigido, silêncio e isolamento de um funcionário que antes interagia regularmente com um colega” (SILVERSTEIN, 2009, p.77).

De acordo com Silverstein (2009) acredita-se que para manter-se motivado e satisfeito entre os membros da equipe devemos inserir no grupo práticas inteligentes, aceitar sugestões sempre que possível, preparar-se para reações diferentes aos estímulos motivacionais, deixar os empregados assumirem responsabilidades, após um bom resultado reconhecer com frequência o esforço, oferecer um plano de oportunidades ou uma boa política de cargos e salários (buscando igualdade – salários justos, benefícios e segurança), utilizar frases como- “eu gostaria que” no lugar de frases com ameaças veladas “ou você faz do meu jeito ou então rua”, “se você não”, manter um bom fluxo

de comunicação que vise alcançar todas as esferas da empresa, criar um ambiente de confiança, entre outros.

Considera-se a insatisfação no trabalho como sendo uma das principais formas de sofrimento do trabalhador e as relaciona diretamente aos conteúdos da tarefa. Essa insatisfação pode decorrer da indignação do trabalhador na obrigatoriedade de realizar determinado tipo de tarefa que o mesmo julga inútil ou insignificante e perceber que o conjunto de atividades que ele desenvolve não acrescenta à empresa, desqualificando assim seu trabalho. Desta forma questões ligadas à valorização do trabalho, responsabilidade, risco e conhecimentos necessários para a realização das tarefas estariam correlacionadas a insatisfação deste trabalhador (DEJOURS, 1987).

Pode-se também buscar identificar os motivadores de cada um, não manter um funcionário no mesmo cargo por muito tempo, oferecer oportunidades de aprendizagem e progresso, transformar os funcionários em parte de uma equipe e estimular a cooperação, tentando adaptar seu estilo de liderança sempre que possível. Estar sempre um passo à frente dos seus funcionários, fazer elogios públicos e deixar as críticas para ambientes confidenciais, ouvir, entender, reconhecer, recompensar, atribuir desafios, estimular feedbacks sempre que necessário e de forma correta, facilitar as discussões construtivas, agir como mediador, criar fortes relações de trabalho e sempre que percebido a falta de motivação, não deixar de abordar o trabalhador afim de reverter tal situação (SILVERSTEIN, 2009).

Consideraremos a satisfação como algo subjetivo, complexo e que muda de um indivíduo para o outro. Não necessariamente um resultado satisfatório para um indivíduo será satisfatório para o outro. Se entendermos satisfação ligada ao estado de ser alegre ou ter prazer em algo que realizamos, devemos considerar que duas pessoas podem alcançar o mesmo objetivo e discordarem quanto a estarem satisfeitas com o resultado.

A satisfação no trabalho refere-se ao grau de contentamento com as atividades desempenhadas. Para sentir-se satisfeito devemos identificar a realização nas atividades rotineiras e prazer em executá-las constantemente. Mesmo que em um determinado momento sinta-se que existe necessidade de mudança; podemos perceber através da necessidade da manutenção da satisfação e não pela insatisfação.

Por muito tempo a satisfação no trabalho, então, foi relacionada à motivação neste mesmo contexto, mas com o desenvolver dos estudos sobre atitudes no ambiente

organizacional pode-se notar que ela estava relacionada a este grupo e que delas faziam parte a produtividade, o desempenho, a rotatividade e o absenteísmo.

Possivelmente as pessoas satisfeitas com o trabalho serão mais produtivas e mais estáveis, mas não quer dizer que as pessoas que estão doentes estão insatisfeitas, podem estar com o emocional fragilizados por diversos outros fatores, como por exemplo, problemas familiares.

Silva (2007, p.70) apresenta o conceito de satisfação no trabalho muito claramente dentro de uma perspectiva mais atual, afirmando que:

[...] Satisfação com o trabalho “é uma variável de natureza afetiva e se constitui num processo mental de avaliação das experiências no trabalho que resulta num estado agradável ou desagradável... que orienta o comportamento.”

Spector (2002) retrata muito bem o problema levantado na presente pesquisa, dizendo que satisfação no trabalho retrata o quanto as pessoas gostam do trabalho que desenvolve. Isto nos faz pensar que pode haver a possibilidade da pessoa gostar muito do seu trabalho, mas não gostar de desempenhá-lo na empresa onde está inserido, talvez pela cultura ou clima organizacional. Silva (2007) aponta que é possível que haja uma interação entre aspectos ambientais, individuais e do trabalho que interfira na satisfação.

Siqueira (2008) aponta que no século XXI o termo satisfação no trabalho possui vários conceitos e os principais estão relacionados a vínculo afetivo do indivíduo com seu trabalho; ela é apontada como um dos três componentes psicossociais sobre bem-estar, seguida de envolvimento e comprometimento organizacional.

Gonçalves (2006) conceitua satisfação no trabalho quando propõe que a intensidade com que um indivíduo se sente satisfeito em seu trabalho é pessoal e depende de vários fatores. A atitude em relação ao trabalho não depende somente da relação deste mesmo com a organização; existem outros fatores que interferem desta atitude, e estes são subjetivos. Uma pessoa pode estar trabalhando em uma empresa e esta não ser a que supre as suas expectativas, mas neste momento, ele está conseguindo pagar suas dívidas e juntar dinheiro para comprar a casa, isto pode proporcionar uma impressão de satisfação com o trabalho.

A literatura sobre satisfação no trabalho - tanto brasileira quanto estrangeira - é muito extensa, o que facilita ainda mais o aprofundamento sobre o assunto. Segundo



Traldi e Demo (2012) a satisfação no trabalho é uma variável importante para os estudos organizacionais e ressaltam que esta é uma das variáveis mais comumente estudadas em Psicologia Organizacional.

De acordo com Silva (2007) a maior contribuição desses autores foi identificar a importância do crescimento psicológico como condição necessária para a satisfação no trabalho e a demonstração de que este crescimento vem do próprio trabalho.

A satisfação no trabalho, como pode ser percebido nas definições anteriores, está relacionada à atitude afetiva que o funcionário desenvolve no trabalho e isto vai depender dos valores organizacionais, ou seja, se a cultura e clima dentro deste ambiente são satisfatórios à cultura e ao clima do trabalhador para com a empresa.

Muito provavelmente, como demonstra a pesquisa de Slattery e Selvarajan (2005), o funcionário quando está satisfeito com o seu trabalho e comprometido com a organização obterá clientes também satisfeitos e comprometidos com a empresa no que diz respeito a solicitação de serviços e obtenção de produtos.

Tsang (2005) define satisfação no trabalho como sendo uma sensação de prazer que resulta da avaliação sobre um determinado trabalho ou aspecto relacionado e também como sendo um estado emocional positivo.

Configura-se um novo cenário dentro das organizações que começam a contar, de acordo com Martins e Santos (2007) com ambientes mais receptivos, com mais reforços positivos e mais confiança. Percebe-se a satisfação no trabalho sendo alcançada não somente através de recompensas financeiras, mas também principalmente por variáveis de natureza intangível.

O termo satisfação no trabalho ganhou ampla divulgação a partir dos anos 1990 e de acordo com Ellickson (2002) e Steijn (2004), através de uma pesquisa bibliográfica, foram encontrados aproximadamente 2600 artigos científicos sobre o tema em diversas áreas e setores da economia.

Por se tratar de uma variável que geralmente é investigada em níveis afetivos individuais, Ferreira (1997) a define como sendo uma sensação de contentamento, resultando em uma realização daquilo que se deseja almejar. Houaiss (2001) diz que a sensação de alegria em ter realizado algo prazeroso, possui como resultado benéfico uma sensação que pode ser conceituada como satisfação.

De acordo com Ryle (1970) a satisfação exige do sujeito uma condicional de: se e então - ou seja, a satisfação necessitaria de uma condição favorável anterior ao seu

acontecimento para que a mesma exista, quem se encontra em um estado de satisfação é porque algo aconteceu anteriormente.

Em se tratando de organizações, um indivíduo que realiza algo que considera importante dentro do seu âmbito profissional de forma satisfatória e que teria uma relação direta com o trabalho desenvolvido, esse indivíduo teria um maior grau de satisfação dentro desta empresa (FERREIRA, 1997).

Em uma linguagem mercadológica, podemos dizer que o indivíduo que se mantém em cumprimento com as diversas solicitações e desafios que lhe são propostos e de alguma forma consegue superar estes desafios, ele se torna um profissional mais satisfeito, ou seja, a sua satisfação estaria ligada ao seu desempenho. De acordo com Siqueira (2008) ocorreu uma ampliação na conceituação do tema satisfação durante o passar dos anos, gerando uma diversidade conceitual do tema.

Alguns fatores possuem apelo mais amplo, o que faz com que todas as pessoas (ou a maior parte delas) reajam a estes de forma positiva ou negativa. Acreditamos também que qualquer resposta ao tema de satisfação de trabalho não seja completa e ampla o suficiente para entendê-la. Vamos identificar as que consideramos principais e que de certa forma servem de inspiração para as demais.

Quando nos referimos a práticas organizacionais que visam a promoção de satisfação, podemos dizer que existe uma diferença em sua história. De acordo com Handel (2005) podemos dividir a história em dois momentos: o primeiro momento é chamado de neo-fordismo, baseado em fundamentos teóricos e que afirmavam, por exemplo, que as políticas de cargos e salários, remuneração, percepção de segurança estariam diretamente ligadas ao grau de satisfação do indivíduo no trabalho. Já o segundo momento, denominado de pós-fordismo, defende que as condições intrínsecas, tais como: um trabalho desafiador, autonomia, práticas participativas, cooperação entre equipes, estariam mais ligadas ao sentimento de satisfação dos trabalhadores.

Identificou-se ainda na literatura de Handel (2005) variáveis importantes para a satisfação do trabalhador, destacando-se: políticas de recompensas/políticas de cargos e salários (oportunidade de crescimento, progressão e visibilidade); desafios e autonomia no trabalho; condições de trabalho e níveis de estresse e esforço; relações interpessoais e senso de pertencimento ao grupo; clima organizacional e relação com chefia. Ainda de acordo com o autor todos estes fatores melhoram as condições de trabalho e conseqüentemente os resultados, diminuindo índices como absenteísmo e *turnover*.

Abaixo podemos observar que em algumas entrevistas estas políticas não estão sendo levadas em consideração:

*“Bem, o povo fala muito né. Eu acho razoável, é claro que o banheiro é ruim, nem sempre tem água gelada para beber, às vezes a fila de carro dá volta no quarteirão e os clientes ficam estressados, mas no geral é bom”.*

*Entrevistado 08*

*“Satisfeito a gente nunca tá né, isso na vida pessoal também, mas tem alguns casos que deixam a gente triste. Outro dia chegou um carro aqui que já estava com uma fumaça azul aparente, nem era preciso fazer aferição quando essa fumaça se encontra aparente, mas eu fiz assim mesmo para não ter problema com o cliente. Fui conversando com o cliente e dizendo que ia fazer só para ter certeza mas que ele já estaria em exigência e tal, quando terminei o cliente veio brigar comigo, falando que desde o início já queria deixá-lo em exigência, perguntou se o que eu queria era um dinheiro a mais para tirar a exigência. Eu disse que não e que ele estava me ofendendo na frente de todo mundo e que caso ele repetisse eu chamaria a polícia para fazer um R.O. Esse tipo de caso acaba com o nosso dia, ser honesto esta cada vez mais amoral”.*

*Entrevistado 10*

Segundo Cavanagh (1992) existem três grupos de aspectos que influenciam a satisfação no trabalho, e dependerá do pesquisador trabalhar com todos ou fazer a escolha por algum de sua preferência. Os grupos são:

-Diferenças de personalidade: podem ser identificadas individualmente e/ou vinculadas aos aspectos da organização; alguns autores acreditam que elas podem estar ligadas a capacidade que o trabalhador tem de enfrentar determinadas situações e acreditar que seus esforços e habilidades são suficientes para obterem sucesso não importando fatores externos como sorte ou oportunidades.

-Diferenças no ambiente de trabalho: consideram-se os aspectos psicossociais do trabalho como as demandas, papel do indivíduo na organização, desenvolvimento de carreira, relações interpessoais e estrutura organizacional.

- Variações nos valores atribuídos ao trabalho: alguns acreditam que o trabalho é de extrema importância outros não valorizam o trabalho. Varia de acordo com os valores pessoais de cada indivíduo.

O tema satisfação no trabalho é bastante complexo, e um dos fatores que podem interferir diretamente é o fato de nem sempre o que está proposto como forma de trabalho é realmente o que ocorre. Continuando o raciocínio, aprofundaremos e tentaremos explicar como o mercado atualmente vem interagindo com estas questões no campo do trabalho.

#### **4. A MUDANÇA DO MERCADO CAPITALISTA FRENTE AOS NOVOS DESAFIOS DO TRABALHADOR**

Outro aspecto importante que discutimos é como a terceirização é entendida como modelo de gestão que precariza as condições de trabalho. Vez por outra afirma-se a terceirização como uma principal opção para a redução de gastos e foco na atividade-fim das organizações, visto que para isso é necessária a absorção por alguns dos envolvidos, à medida de conter gastos e maximizar lucros. Em linhas gerais abordamos do ponto de vista mercadológico, a fim de identificar se o trabalhador é, em sua grande maioria, prejudicado pelas inúmeras maneiras com que este modelo de gestão ocorre.

Praticamente todos os processos de terceirização são regidos por um contrato de trabalho: é o negócio jurídico entre empregado e empregador sobre condições de trabalho (MARTINS, 1999). Dentre todas as cláusulas, temos uma em geral que diz respeito ao efetivo de mão de obra e sua escolarização mínima. Logo, mantemos um efetivo tanto para cumprimento dos contratos de trabalho como para a realização das tarefas diárias designadas a cada um.

Esta questão nos faz pensar na diferença existente entre o que é contratado e o que é necessário para que se atinja um bom funcionamento e, conseqüentemente, um bom ambiente organizacional; ou, digamos, simplesmente a diferença entre o prescrito e o real, pois existe a necessidade de manter os trabalhadores com níveis motivacionais e de comprometimento que os permitam desenvolver-se como profissionais e utilizar todas as suas experiências a favor de uma melhoria contínua. Isso nos leva a entender que o trabalho em sua essência não é algo visível, objetificado. O sofrimento bem como a inteligência que constitui o trabalhar não são passíveis de quantificação, mensuração ou avaliação. O que é visível é somente a parte materializada da produção e que não chega perto do trabalho efetivo. Para se realizar um trabalho inteligente é preciso que se mantenha uma certa distância dos procedimentos e das prescrições; às vezes trabalhar bem implica infringir as recomendações, os regulamentos, regras, códigos de serviços: a prescrição.

De acordo com Ferreira (2013) o trabalho prescrito é em geral complexo, pois ele exige do sujeito seguir determinadas regras e parâmetros que nem sempre estão de acordo com o dia a dia das funções do trabalho e/ou o próprio trabalho é maior do que a prescrição e conseqüentemente não se enquadra e não se torna eficiente. Outro fator a

ser considerado é que o trabalho em si é complexo e nem sempre aquilo que foi determinado e “desenhado” para aquela função está escrito, o que em geral ocasiona “vivências de sofrimento patogênico” (por ausência ou excesso de prescrição). O trabalho real seria a confirmação de que essas prescrições não conseguem atender o real do trabalho, fazendo com que falte a quantidade necessária de linguagens para que um complete o outro, ou seja, o trabalho real é muito mais complexo do que qualquer prescrição sobre ele, pois o mesmo atua de forma autônoma e muitas vezes desbrava caminhos que ainda não prescritos.

Se levarmos em consideração que a década de 1970 impulsionou o mercado a novos rumos, vislumbraremos um novo comportamento mercadológico. Segundo Antunes (1999), diminuímos a quantidade de emprego formal (pois passa a ser dispendioso para a organização manter determinado “tipo” de mão de obra) e inicia-se uma maior valorização pela escolarização e/ou qualificação. Boa parte desta mudança se deve a um maior uso da tecnologia, que reduz (ou não valoriza) o trabalhador com baixa escolarização, mantendo em maior número cargos que possuem qualificação e interagem melhor com a tecnologia (MÉSZÁROS, 2004).

De acordo com Dejours (1999), a precarização do trabalho produz quatro grandes efeitos: a intensificação do trabalho e o conseqüente aumento do sofrimento subjetivo; uma neutralização da mobilização do coletivo; o silenciamento, a cegueira e a surdez, pois para que resistamos no emprego, nos convém fechar os olhos ao sofrimento e à injustiça praticada aos outros. Esses efeitos da precarização e de submissão a condições precárias do trabalho ficam claras em Boltanski e Chiapello (2009), quando dizem que uma característica importante do trabalhador assalariado é que teoricamente ele é livre para recusar-se a trabalhar nas condições que são propostas pelo capitalismo, e o inverso também acontece, o próprio sistema capitalista pode recusar-se a empregar o trabalhador que exija ou demande condições não precárias de trabalho. Essa relação um tanto quanto desigual, no sentido em que o trabalhador não pode viver sem trabalhar, cria uma relação de submissão voluntária.

Existe um contraponto interessante sobre a submissão dos trabalhadores quanto a aceitação de condições precárias de trabalho. Ao contrário do que imaginamos os trabalhadores mais velhos - detentores de mais conhecimento - perdem seu valor, pois todo o seu conhecimento adquirido e enraizado pode atrapalhar as novas mudanças dilatadas pelos superiores além de não aceitarem qualquer forma de trabalho. Contudo, valoriza-se a flexibilidade jovial, a maleabilidade em assumir riscos, em trabalhar em

piores condições e em aceitar uma submissão imediata (SENNETT, 2009). Podemos dizer que o mercado exerce uma pressão para uma renovação interna, muitas vezes a título de não somente sobrevivência, mas também de redução de direitos.

Um clássico exemplo de que o mercado ganha novos rumos pode ser encontrado no setor bancário em que, segundo Ferreira (2009), houve uma abertura aos bancos estrangeiros na década de 1990, tornado o setor mais competitivo, ele completa dizendo:

[...] Houve redução de 20% na quantidade de bancos no país, com decréscimo maior nos bancos públicos. Para reduzir custos, investiram em automação, tecnologias de autoatendimento, programas de Qualidade Total, terceirização, fusão de postos de trabalho, redução de níveis hierárquicos e incremento de postos de atendimento [...] De 1993 a 1999, os bancos públicos reduziram quase 50% dos funcionários. Os programas de demissão voluntária resultaram no afastamento de milhares de funcionários e foram marcados pelo signo da violência, pela “cultura do medo” e vividos como traição (FERREIRA, 2009, p.66-67).

É a partir deste ponto é que se dá a discussão deste trabalho, pois identificamos que essas novas relações de trabalho entre empregador X empregado e empregador X mercado capitalista podem precarizar e conseqüentemente modificar as condições de trabalho existentes. De acordo com Mészáros (2004) a classe trabalhadora menos favorecida (ou sem escolarização) irá ingressar no mercado informal (cada vez mais esses trabalhadores possuem menos espaço no mercado de trabalho, pois não se profissionalizam, tendo que se sujeitar ao trabalho que lhes é ofertado) e nos trabalhos precarizados e terceirizados, enfraquecendo seu poder diante ao mercado formal.

O fato de a classe trabalhadora se informalizar, fez com que o mercado capitalista conseguisse expandir-se e ganhar força quando na negociação para com o trabalhador que desejava formalizar-se, reduzindo salários e benefícios e conseqüentemente despolitizando toda uma classe (ANTUNES, 1999).

Destacamos também um novo comportamento dentro das organizações, onde tudo se torna urgente, onde não se tem espaço para erros, perdas de prazo, prejuízos, entre outros. Para que isso ocorresse, as organizações tiveram que se adequar. De acordo com Mohrman e Lawler (1995) existe uma lista de quatro principais imposições às empresas nesse ambiente: 1- ter uma sólida estratégia e atuar de maneira resoluta no

ambiente; 2- ser competitiva perante o mercado; 3- adequar-se facilmente aos processos de mudança organizacional; e 4- fazer com que o empregado se envolvesse plenamente com a empresa.

O trabalho passa a ser algo mais complexo, indefinido. De acordo com Sennett (2009) os trabalhadores que sobrevivem ao mercado de trabalho ficam à espera do próximo golpe de machado e não exultantes com a vitória competitiva sobre os demitidos. Diz ainda que há bons motivos para duvidar que a era atual seja mais produtiva que o passado recente. Boltanski e Chiapello (2009), atrelados a uma complexidade do mercado e ao não desejo de submissão da classe trabalhadora, muitos tendem a ir de encontro a uma evolução rumo à liberdade de escolha em todos os campos seguindo alimentada com um individualismo crescente, um aumento nas exigências do dia a dia e a possibilidade de autonomia pessoal. Ainda de acordo com os autores não só os subordinados já não aceitam a autoridade, como também os próprios superiores estão sendo cada vez menos capazes de assumi-la; acredita-se que devido à complexidade do mercado, das empresas e das exigências do ambiente, este seria um momento de maior necessidade de disciplina.

Porém, como se tem vislumbrado no ambiente organizacional, nada é exatamente o que realmente nos parece. Segundo Dejours (2004), existe sempre uma discrepância entre o prescrito e a realidade concreta da situação. Esta discrepância entre o prescrito e o real se encontra em todos os níveis de análise entre tarefa e atividade ou ainda entre a organização formal e organização informal do trabalho. Trabalhar é preencher a lacuna entre o prescrito e o real.

[...] o real é aqui entendido como aquilo que, na experiência do trabalho, se dá a conhecer ao sujeito por sua resistência ao domínio, ao *savoir-faire*, à competência, ao conhecimento e até à ciência. A experiência do real no trabalho se traduz pelo confronto com o fracasso. Tal fracasso tanto pode ser concernente à ordem material das máquinas, das ferramentas, das instalações, quanto à ordem humana e social. Para os que têm como tarefa dirigir os homens, o fracasso imposto ao *savoir-faire* gerencial pela resistência psíquica à mudança, pela insubmissão, a indisciplina, as greves etc. está ligado ao real (no caso, o "real do social"). Na atualidade, o real no trabalho é objeto de uma negação generalizada, tanto por parte dos



teóricos quanto dos gestores e até da comunidade científica, (DEJOURS, 1999, p.61).

Alguns fatores possuem apelo mais amplo que faz com que todas as pessoas (ou a maior parte delas) reajam a estes de forma positiva ou negativa. Em um estudo recente, Silverstein (2009) identificou as três principais metas que os trabalhadores procuram atingir em uma organização. Camaradagem - que seria uma relação de cordialidade com os colegas; Realização - ter orgulho daquilo que faz, assim como ser reconhecido por isso e através do trabalho ter possibilidades de crescimento; Igualdade – bons benefícios, segurança no emprego e salários nivelados. A conclusão do estudo do autor afirma que em caso de uma entre as três metas encontrar-se ausente, a satisfação diminuirá drasticamente.

Ozcelik, Langton e Aldrich (2008, livre tradução) apontam que, levando em consideração que o estilo de liderança e comportamentos de gestores de nível superior podem realizar um efeito substancial sobre os trabalhadores e os resultados organizacionais, as práticas de liderança destinadas a mobilizar recursos, empregados e emoções, pode ser um fator importante na determinação do nível de desempenho organizacional. Além das tarefas mais cognitivas, tais como planejamento, coordenação, organização e tomada de decisão, a gestão das emoções dos funcionários já está sendo considerada como um componente importante da liderança eficaz.

Para Sennett (2009) as relações de trabalho são afetadas por uma falsa flexibilização e condições tecnológicas de trabalho, porém nem sempre a flexibilização e as novas tecnologias estão a favor de boas condições de trabalho, o que nos deixa com uma falsa sensação de que as condições de trabalho estão melhores. Discute-se também que este novo modelo de rompimento de fronteiras, enviesado pela globalização e pela cultura de massa, traga para a vida dos trabalhadores um sentimento de individualismo acirrado pelo conceito, um tanto quanto questionável, de capitalismo moderno. Segundo Sennett (2009) um regime que não oferece aos seres humanos motivos para se comunicarem uns com os outros não pode preservar sua legitimidade por muito tempo.

A precarização surge então como um dos principais pontos impactados pela terceirização. Apresenta-se para o sujeito de várias maneiras, desde a infraestrutura do local de trabalho, salários e benefícios até a forma como as pessoas se relacionam.

Para Dejours (1999) a precarização possui alguns efeitos, e os divide basicamente em 4 etapas: O primeiro efeito é a intensificação do trabalho e o sofrimento

subjetivo, em segundo é a neutralização da mobilização coletiva contra o que incomoda os trabalhadores, como: sofrimento, dominação e alienação. Em terceiro é como os trabalhadores se colocam como cegos, surdos e mudos, negando o sofrimento alheio e calando o seu, e o quarto efeito é o da ameaça da demissão.

A precarização do trabalho acarreta outro fator importante a ser considerado, o sofrimento. Para Dejours (2004) o sofrimento é, ao mesmo tempo, impressão subjetiva do mundo e origem do movimento de conquista do mundo. O sofrimento, enquanto afetividade absoluta é a origem desta inteligência que parte em busca do mundo para se colocar à prova, se transformar e se engrandecer.

Conclui-se considerando a precarização como um dos agentes causadores do sofrimento, pensamos até que ponto este sofrimento não poderia ser utilizado para situações de mudança. De acordo com Dejours (2004) o sofrimento é, também, um ponto de partida. O sofrimento se torna um ponto de origem na medida em que a condensação da subjetividade sobre si mesma anuncia um tempo de dilatação, de ampliação, de uma nova expansão sucessiva a ele. Isso faz com que o sofrer do indivíduo leva-o a mudar suas atitudes e seus comportamentos.

Como um dos temas deste anteprojeto são os trabalhadores terceirizados, levaremos em consideração que as condições de trabalho e a regência destas condições, sejam materiais, políticas, sociais ou de foro íntimo. Podemos dizer um pouco da invisibilidade dos trabalhadores deste setor, o que se agrava na pesquisa de Faria (1998) onde afirmou que em se tratando de terceirizados, este é um tópico praticamente inexistente nas pautas de reunião dos executivos da empresa. Pois, um dos principais objetivos da adoção ao sistema de terceirização é justamente não se preocupar com a dinâmica no controle de gestão dos terceirizados assim como diminuição dos custos. Entende-se, deste modo, que a presença de trabalhadores terceirizados não afeta o comprometimento dos demais trabalhadores e da empresa como um todo. É exatamente esta a hipótese que, com este projeto, pretende-se refutar; pois tal entendimento faz com que alguns aspectos básicos quanto à satisfação de pessoas sejam ignorados nas situações relativas à gestão dos profissionais terceirizados. Podemos considerar que o quadro de precarização do trabalho e do emprego nas empresas que subcontratam serviços geralmente exigem um nível mais baixo de escolarização e também de remuneração.

Sobre a terceirização, cria-se um outro questionamento: Como identificaremos situações que precarizam as condições de trabalho? A resposta a esta pergunta é ampla e

não se deve limitá-la somente ao trabalho terceirizado uma vez que todas as formas de trabalho estão passíveis de não seguirem o prescrito proposto.

## **JUSTIFICATIVAS**

De acordo com o embasamento teórico no qual se realizou esta dissertação e a identificação da necessidade de buscar por informações no contexto nacional sobre como se comportam os trabalhadores dentro das organizações que optam pelas práticas da terceirização de serviços, identificamos que existe uma demanda latente de pesquisa, assim como uma carência de informações quando se intercedem os temas “satisfação”, “precarização” e “terceirização”. Deste modo, acredita-se ser um tema pouco explorado pela sua grandeza e complexidade.

Acreditamos que a satisfação no mundo do trabalho é algo que vem ganhando a atenção de vários pesquisadores e também das organizações como um todo e que a terceirização percorre o caminho muito mais além do que um modelo de gestão e que atualmente no Brasil se tornou foco do governo, dos sindicatos, das organizações e da própria população. Pensar essas práticas dentro de um contexto complexo e ao mesmo tempo contraditório nos faz rever e repensar a legislação brasileira, atualmente ineficiente e falha quanto a este “assunto”.

Estudos indicam que os valores do trabalho influenciam tanto variáveis afetivas no trabalho, como comprometimento organizacional, satisfação, estresse no trabalho, quanto variáveis comportamentais como resultados do trabalho e intenção de rotatividade (PORTO; PILATI, 2009).

Colocar em análise o impacto que a junção destas práticas produz nas organizações, significa pensar o primeiro passo de se repensar o comportamento organizacional nas esferas humanas assim como a sua importância dentro do contexto global.

## **Revisão de literatura**

Para desenvolvimento deste trabalho foi conduzida uma busca sistemática de artigos sobre satisfação no trabalho na América Latina. A busca sistemática utilizando a Web of Science e Base de Dados Scielo.org identificou 359 artigos que investigaram a satisfação com o trabalho e 275 trataram da terceirização. Vale a pena destacar que

desse total, apenas um (1) artigo (GARCIA; COX, 2010) tratou diretamente do impacto da terceirização sobre a satisfação no trabalho. Esse resultado reforça a importância deste projeto. Há claramente uma lacuna na pesquisa a ser preenchida.

No momento inicial da pesquisa empreendeu-se busca utilizando como palavra-chave “terceirização” e, em segundo momento “trabalho terceirizado”, em mecanismos de pesquisas em sítios eletrônicos do legislativo brasileiro: nas vinte e sete assembleias legislativas das unidades federativas e, em nível federal, nas duas casas que compõem o Congresso Nacional. Deste modo, passou-se à leitura e à apreciação do inteiro teor dos projetos apresentados para verificar, além da ementa, data de apresentação e situação atual de cada um, seus artigos e justificativas. A partir deste trabalho de levantamento de dados foi possível a construção de tabelas e, em função da apropriação de um destes projetos pela mídia nacional, a escolha empreendida para a análise de um deles, em tramitação na Câmara dos Deputados, levando em consideração também aqueles que a este foram apensados. Nosso interesse não se configura no desvelamento de minúcias, mas na compreensão de suas principais temáticas e as racionalidades que os sustentam, para então prosseguirmos as análises das relações de saber-poder aí engendradas, a partir da investigação de apenas um projeto.

## **MÉTODO**

Utilizamos duas abordagens metodológicas distintas para explorar o impacto da terceirização sobre a satisfação no trabalho. Uma abordagem foi eminentemente qualitativa. Realizamos entrevistas individuais com trabalhadores terceirizados. Essa abordagem visou capturar percepções dos trabalhadores sobre o processo de terceirização.

O objetivo foi fazermos com que os participantes revelassem suas percepções sobre assuntos como Terceirização, Precarização e Satisfação no trabalho. Os participantes foram convidados pelo Pesquisador e/ou indicadas por terceiros. A principal característica que os ligam e que também serve como recorte para pesquisa é o fato de todos serem trabalhadores do setor terceirizado, possuírem nível de escolaridade até formação superior (interrompida ou cursando).

A segunda abordagem foi quantitativa. Contamos com a participação de 260 funcionários, sendo 50 funcionários concursados, que nesta Dissertação representam a

amostra de 100% dos trabalhadores primários que trabalham nas Unidades de Serviço do DETRAN/RJ. Acrescentamos que todos os trabalhadores primários que participaram da pesquisa atendem o requisito necessário - nível máximo de escolaridade permitida até formação superior (interrompida ou cursando) e estar ativo em suas atividades. Os demais trabalhadores somam 210 e se encontram na condição de terceirizados; ambos estavam trabalhando ativamente e possuíam escolaridade até formação superior (interrompida ou cursando). Esse alinhamento se fez necessário para que no momento das análises tivéssemos um grupo coeso que permitiria uma análise mais assertiva.

O objetivo desta abordagem foi a produção de índices quantitativos que permitiram diversas comparações da satisfação com o trabalho entre trabalhadores terceirizados e primários. Utilizamos o questionário: Escala de Satisfação no Trabalho – EST, construída e validada por Siqueira (2008), com objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho (satisfação com os colegas, satisfação com o trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções).

### **Participantes**

Foram entrevistados 10 trabalhadores terceirizados a fim de produzirmos os dados qualitativos.

Adicionalmente, 210 nos trabalhadores terceirizados e primários responderam a Escala de Satisfação no Trabalho – EST, construída e validada por Siqueira (2008), com o objetivo de avaliar o grau de contentamento dos trabalhadores frente às cinco dimensões do seu trabalho (satisfação com os colegas, satisfação com o trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções).

### **Procedimento**

A pesquisa quantitativa foi realizada em três unidades do DETRAN/RJ (Reduc, Nilópolis e Haddock Lobo) entre Agosto/2015 a Dezembro/2015. O questionário foi aplicado em 50 funcionários concursados, que representam 100% dos trabalhadores primários que trabalham nas Unidades de Serviço do DETRAN/RJ e em 210

trabalhadores terceirizados. Ambos os grupos estavam trabalhando ativamente e possuíam escolaridade até formação superior (interrompida ou cursando).

### **Submissão a um CEP**

Submetemos o projeto previamente ao Comitê de Ética em Pesquisa. Aplicamos as entrevistas e os questionários de forma coletiva e individual, após prévio consentimento dos trabalhadores. Explicamos o objetivo do projeto e solicitamos o consentimento livre e esclarecido dos participantes.

Apresentamos ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio de Janeiro onde obtivemos um parecer favorável, através no número CAAE 40925014.0.0000.5582 que pode ser observado no *anexo 04*. Todos os participantes da pesquisa receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)<sup>13</sup> que pode ser encontrado no *anexo 05*.

Consideramos as exigências estabelecidas pela Resolução 466/12 (que altera a resolução 196/96) do Conselho Nacional de Saúde e seus desdobramentos, por meio de submissão do projeto de pesquisa ao comitê de ética. Utilizamos um termo de consentimento livre e esclarecido e os dados coletados serviram para a construção de um banco de dados, para que futuramente tal estudo possa beneficiar a construção de novas pesquisas.

Observamos os procedimentos éticos vinculados ao processo de devolutiva da pesquisa e, ainda, publicização da dissertação (e demais produções científicas oriundas da mesma) aos interessados.

Os dados preliminares e finais da pesquisa estão sendo apresentados em congressos e demais eventos acadêmicos, observando-se o compromisso de construção de artigos e publicação em periódicos científicos.

O procedimento de inclusão dos sujeitos da pesquisa se deu pelo fato de contrapor percepções dos trabalhadores terceirizados frente aos trabalhadores primários. Prosseguir-se-á devolutiva aos participantes da pesquisa por meio de um seminário a ser organizado nas dependências Universidade Federal do Rio de Janeiro.

---

<sup>13</sup> No momento em que o responsável por preencher os dados do questionário era abordado e concordava em responder o que lhe foi solicitado, o pesquisador disponibilizou uma breve explicação a cerca do que se tratava o tema da pesquisa e sobre os termos presentes no documento (TCLE).

Comunicamos que parte desta dissertação teve o aceite de um artigo na revista RPOT (Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho), classificação A2, intitulado: O TRABALHO, A TERCEIRIZAÇÃO E O LEGISLATIVO BRASILEIRO: PARADOXOS E CONTROVÉRSIAS. A revista fez um número especial de edição chamado: Terceirização e precarização do trabalho no Brasil: onde estamos, para onde vamos? O status do artigo se encontra em edição e as devidas comprovações podem ser verificadas no anexo 09.

Por fim, será feito um relatório final para o Comitê de Ética e Pesquisa, no qual o protocolo foi aprovado.

## **Instrumentos**

*Entrevista.* Utilizamos um roteiro para direcionar as entrevistas que pode ser encontrado no *anexo 06*.

*Escala de Satisfação no Trabalho.* Utilizamos a versão reduzida da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), construída e validada por Siqueira (2008) para avaliação quantitativa da satisfação no trabalho.

A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) é uma medida multidimensional e avalia cinco dimensões da satisfação no trabalho: Satisfação com os colegas; Satisfação com o salário; Satisfação com a chefia; Satisfação com a natureza do trabalho; Satisfação com as promoções. A versão reduzida é constituída de 15 itens (Por exemplo: “Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho”). De acordo com o grau de satisfação com cada item, o participante deve atribuir um número de 1 a 7, seguindo o seguinte esquema: 1= Totalmente insatisfeito; 2= Muito insatisfeito; 3= Insatisfeito; 4= Indiferente; 5= Satisfeito; 6= Muito satisfeito; 7= Totalmente satisfeito. As perguntas podem ser visualizadas no *anexo 07*.

A tabela abaixo apresenta as 5 dimensões, tal como elas foram originalmente apresentadas por Siqueira (2008, p. 270). A tabela apresenta ainda os itens de cada dimensão, bem como o índice de precisão de cada item, obtidos na validação original.

### Versão Reduzida da Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

Coefficientes reportados por Siqueira (2008, p. 270).

Dimensões	Definição	Itens	Alfa
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 4, 14	0,81
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	3, 6, 11	0,90
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	10, 12, 15	0,84
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	5, 8, 13	0,77
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	2, 7, 9	0,81

Dessa forma, pode-se dizer que a escala produz 6 escores, um escore geral que varia de 15 (escore total mínimo) a 105 (escore total máximo), e 5 escores parciais (um para cada dimensão) que variam de 3 a 21.

A validade dessa escala tem sido consistentemente corroborada pela literatura. Coelho Junior e Faiad (2012), por exemplo, avaliaram a validade e a estrutura fatorial da escala com resultados bastante satisfatórios. Além da versão reduzida da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), foram ainda utilizados questionários para coleta de dados sócio demográficos.



Adicionamos ao questionário: Dados demográficos dos pesquisados, duas perguntas sobre o relacionamento com o cliente e uma pergunta solicitando uma nota ao grau de satisfação geral do trabalhador perante seu trabalho (notas de 0 até 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 muito satisfeito). O questionário completo pode ser visualizado no *anexo 07*.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os dados obtidos através das entrevistas foram analisados qualitativamente por meio de análise de conteúdo e estão presentes no decorrer da dissertação, podendo também ser visualizada no *anexo 10*.

Inicialmente apresentaremos os dados referentes aos participantes da pesquisa. Na sequência apresentaremos os resultados considerando os fatores da escala de satisfação com o trabalho e finalmente analisaremos os resultados obtidos com cada item da escala de satisfação com o trabalho -EST e mais 3 questões que foram incluídas na pesquisa.

### **Dados Sociodemográficos**

Analisaremos o perfil dos participantes desta pesquisa a partir dos dados preenchidos pelos trabalhadores estudados e suas marcações no questionário aplicado (período de Agosto de 2015 a Dezembro 2015). O questionário, também entendido como pesquisa quantitativa, serviu para identificarmos o perfil sociodemográfico, assim como o grau de satisfação destes trabalhadores através da utilização da EST- Escala de Satisfação no Trabalho (EST) construída e validada por Siqueira (2008).

Realizamos as análises dos gráficos e tivemos o cuidado de sempre comparar os trabalhadores primários com os trabalhadores terceirizados.

**01- Tabela com os dados descritivos do questionário aplicado nos trabalhadores primários e terceirizados:**

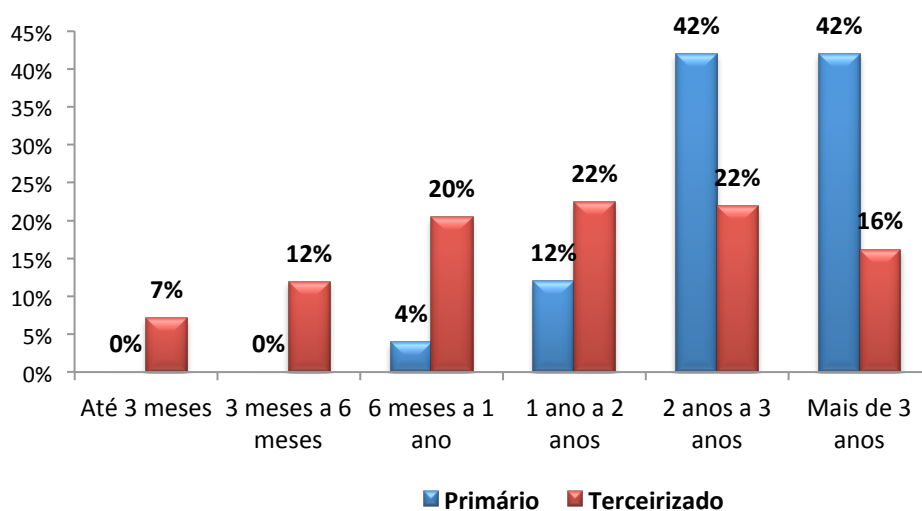
Unidades de Serviço	Haddock Lobo Reduc Nilópolis
Terceirizado	Não Sim
Há quanto tempo você trabalha ou trabalhou como terceirizado nesta empresa?	Até 3 meses 3 meses a 6 meses 6 meses a 1 ano 1 ano a 2 anos 2 anos a 3 anos Mais de 3 anos
Qual é minha área de atuação	Atend. a cliente em geral Atend. a cliente – Telemarketing / Call Center Recursos Humanos Segurança Patrimonial Serviços Gerais (limpeza em geral) Funcionário Público Outros
Qual o meu cargo/nível de atuação?	Certificador Vistoriador Operacional / Auxiliar Técnico Supervisão / Coordenação Gerência Outros. Qual?
Informe seu sexo	Masculino Feminino
Qual a sua idade?	18 anos a 49 anos e 50 ou mais
Qual a sua escolaridade (até que ano você estudou e/ou frequentou a escola) ?	Ensino Fundamental (1º Grau) - interrompido, cursando ou completo 1 Ensino Médio (2º Grau) - interrompido, cursando Ensino Médio (2º Grau) - completo Formação Superior - interrompido ou cursando Formação Superior - completa Pós- graduação - interrompida ou cursando Pós-graduação – completa
Estou satisfeito com a maneira que trato meus clientes.	Totalmente Insatisfeito Muito Insatisfeito Insatisfeito Indiferente Satisfeito Muito Satisfeito Totalmente Satisfeito
Estou satisfeito com a maneira que os meus clientes me trata .	Totalmente Insatisfeito Muito Insatisfeito Insatisfeito Indiferente Satisfeito Muito Satisfeito Totalmente Satisfeito
Considerando uma escala de ZERO a DEZ, onde ZERO quer dizer muito insatisfeito e DEZ quer dizer muito satisfeito, de uma nota para sua satisfação com o seu trabalho.	0 a 10

## Gráficos Sociodemográficos

O gráfico abaixo apresenta o tempo de permanência dos trabalhadores na empresa. Entendemos que o tempo de permanência compreende o período da data que este trabalhador foi contratado- assinatura da carteira de trabalho- até o momento de preenchimento do questionário (incluindo período de treinamento, férias, licenças e quaisquer outras ausências, justificadas ou não).

O primeiro gráfico analisa o tempo de empresa destes funcionários:

### Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?



Acreditamos que a medida que os anos evoluem, o trabalhador primário tende a continuar no trabalho, movimento que não ocorre com os trabalhadores terceirizados. Dos trabalhadores primários, 42% estão compreendidos entre 2 anos a 3 anos e 42% compreendidos com mais de 3 anos.

Acreditamos que este cenário se apresenta por alguns motivos: O trabalhador primário é concursado nível médio portanto, não altera com frequência o seu empregador; A empresa empregadora realizou um concurso público há cerca de 3 anos, provavelmente por isso temos 42% dos funcionários na faixa do tempo de trabalho entre 2 anos até 3 anos.

Identificamos que os trabalhadores terceirizados possuem uma média de tempo de empresa, que se distribuí da seguinte forma: em torno de 20% para os seguintes períodos: 6 meses a 1 ano (20%); 1ano a 2 anos (22%) ; 2 anos a 3 anos (22%) e os trabalhadores com mais de 3 anos se encontram em uma linha de decréscimo, diminuindo o percentual para 16%.

Esses percentuais próximos, podem indicar algumas situações que deverão ser estudadas em pesquisas futuras: A empresa possui rotatividade (turnover) um pouco acima da média de mercado; baixos salários; devido às condições de trabalho que podem ser precarizadas faz com que o trabalhador busque com uma maior frequência outras empresas para trabalhar; ausência de planejamento de carreira dificultando o crescimento deste trabalhador

Devido ao percentual dos trabalhadores terceirizados estar abaixo dos trabalhadores primários, buscamos identificar na própria pesquisa se havia alguma correlação do tempo de empresa com o cargo/função do trabalhador.

## 02- Tabela de correlação entre tempo de empresa e nível de insatisfação.

	Primário: Totalmente Insatisfeito, Muito Insatisfeito e Indiferente		Terceirizado: Totalmente Insatisfeito, Muito Insatisfeito e Indiferente	
	QTD	%	QTD	%
Até 3 meses	0	0%	3	4%
3 meses a 6 meses	0	0%	15	18%
6 meses a 1 ano	0	0%	14	16%
1 ano a 2 anos	0	0%	18	21%
2 anos a 3 anos	5	42%	23	27%
Mais de 3 anos	7	58%	12	14%
Total	12	100%	85	100%
Total Geral	50	24%	210	40%

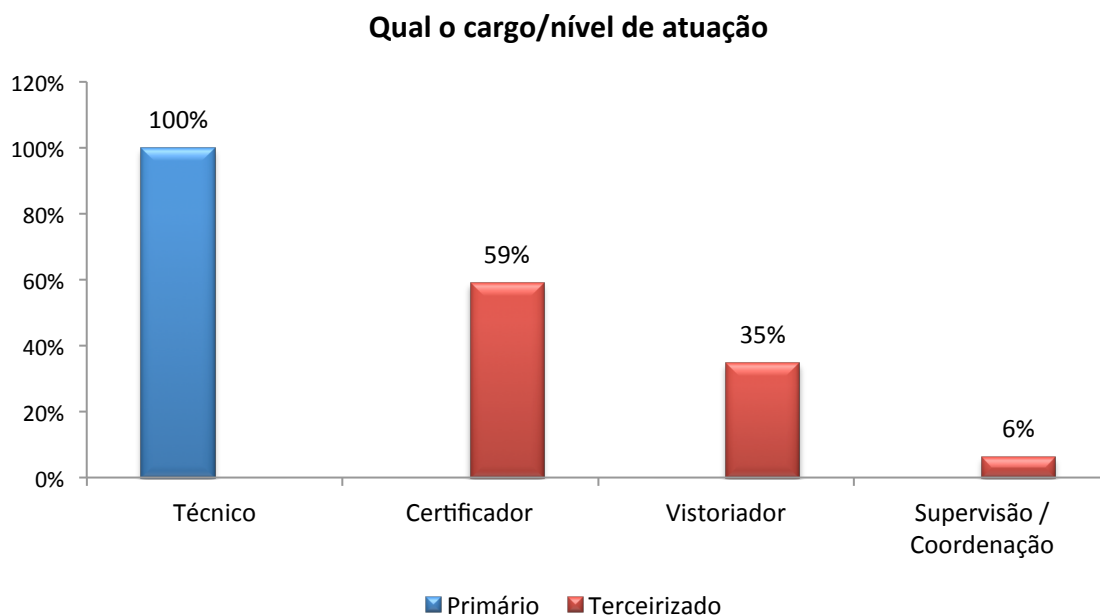
Analisamos separadamente os trabalhadores terceirizados e primários (tabela 02) que estão compreendidos entre os índices “totalmente insatisfeitos” até o índice “indiferente” buscando entender se percentual tem ou não a ver com o tempo de serviço e chegamos às seguintes conclusões: dos funcionários primários que se encontram de “totalmente insatisfeitos” para “indiferente” representam apenas 24% da amostra e os funcionários terceirizados representam 40% do total da amostra; os trabalhadores primários que se encontram nesta categoria são representados por 42% entre 2 anos a 3 anos e 58% com mais de 3 anos, os trabalhadores terceirizados se encontram mais equalizados entre os itens “3 meses a 6 meses” até “mais de 3 anos”. Chamamos a atenção para os trabalhadores terceirizados compreendidos entre o período de 2 anos a 3 anos onde o índice é o maior entre todos, chegando à casa dos 27%.

Diante da análise da tabela concluímos que os trabalhadores neste índice se encontram em sua grande maioria satisfeitos.

Mais adiante acreditamos que a pesquisa quantitativa irá ajudar-nos a entender melhor este comportamento.

O próximo gráfico refere-se: **Qual é o cargo/nível de atuação**, e retrata os cargos/níveis de atuação dos trabalhadores primários e terceirizados. Como identificado no gráfico, os trabalhadores primários são compreendidos em um único cargo dentro da empresa- técnico e/ou licenciador de veículo.

Acreditamos que os trabalhadores terceirizados estão proporcionais às suas funções. Ressaltamos que a existência de um maior contingente de trabalhadores no setor de certificação se faz necessário devido à complexidade da função e do fluxo de clientes.



**03- Tabela comparativa entre o tempo de empresa com o cargo/função designada aos trabalhadores terceirizados:**

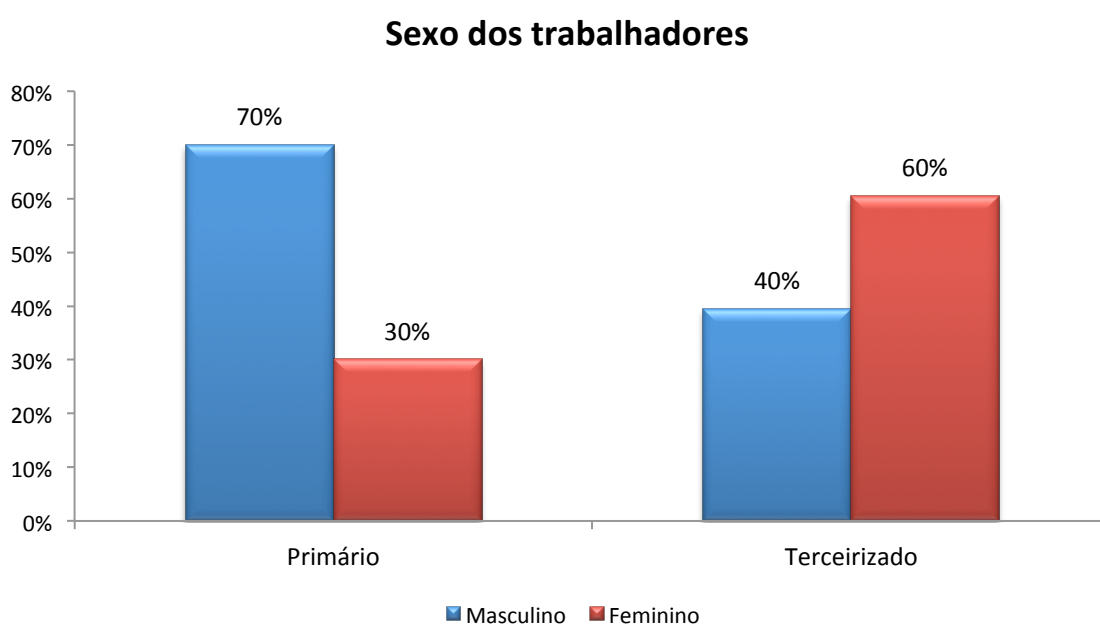
Trabalhadores Terceirizados	
Até 3 meses	15
Certificador	8
Vistoriador	7
3 meses a 6 meses	21
Certificador	15
Vistoriador	6
6 meses a 1 ano	43
Certificador	31
Vistoriador	12
1 ano a 2 anos	47
Certificador	22
Supervisão / Coordenação	1
Vistoriador	24
2 anos a 3 anos	48
Certificador	31
Supervisão / Coordenação	3
Vistoriador	14
Mais de 3 anos	36
Certificador	7
Supervisão / Coordenação	18
Vistoriador	11
Total = 210	

A partir da análise da tabela 03, identificamos que existe provavelmente por questões internas de meritocracia o cumprimento de exigência para os cargos como supervisão/coordenação e que este período compreende o mínimo de 01 a 02 anos para assumir a função; Outro ponto que nos chamou a atenção foi quando comparamos a permanência de certificadores e vistoriadores com mais de 03 anos com os de 2 anos a 3 anos, tivemos: Queda de 63% de permanência para os certificadores e 12% para os vistoriadores, podendo concluir que existe algo que deva ser realizado junto aos certificadores, visando identificar o porquê deste índice de desligamento da empresa ser tão alto.

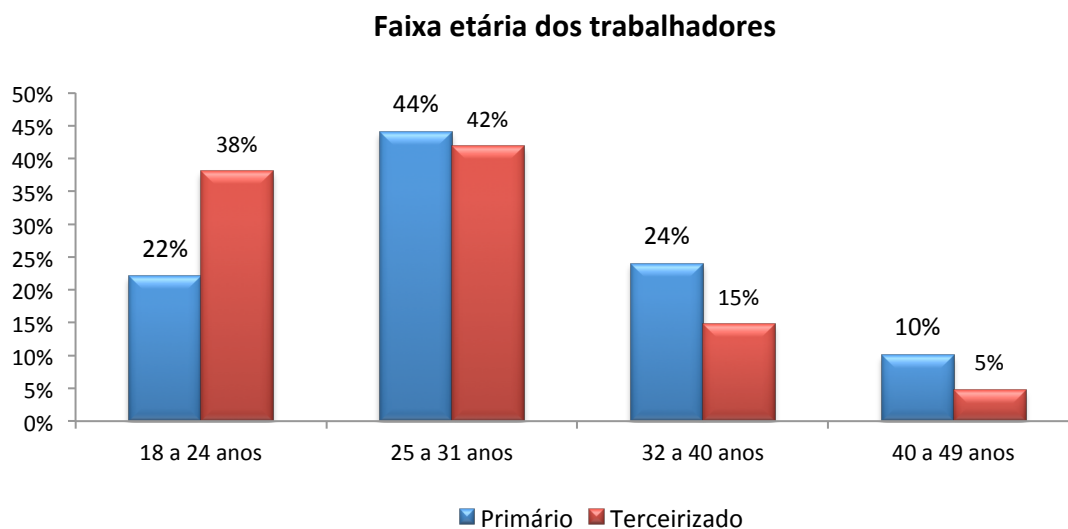
O próximo gráfico a ser analisado refere-se ao **Sexo dos trabalhadores** e nos traz alguns dados importantes, pois ele serve para identificarmos o tipo de ambiente em que os trabalhadores estão submetidos diariamente. Quando identificamos que os

trabalhadores primários em sua maioria são pessoas do sexo masculino, estamos dizendo também que o ambiente pode ser mais hostil para o sexo feminino uma vez que os trabalhadores primários que estão inseridos nesta pesquisa possuem como ambiente de trabalho as Unidades de Serviço do Detran, onde são realizadas as aferições de gases e as verificações nas partes elétricas dos veículos do estado do Rio de Janeiro. Este ambiente externo é suscetível às condições climáticas, excesso de poluição sonora e de combustão de gases, não possui infraestrutura para trabalhar (por se tratar de um ambiente externo o local não tem climatização, computador, material de escritório, entre outros).

Quando tratamos de trabalhadores terceirizados temos um cenário diferente: existe uma predominância feminina nas Unidades de Serviço. Isso provavelmente se deve pelo efetivo ser em sua maioria certificadores (em geral a empresa contrata para o cargo de certificação mulheres e para o cargo de vistoriadores homens) que trabalham movimentando papéis e que necessitam de uma maior atenção e cuidado. Os instrumentos de trabalho dos certificadores são basicamente realizados em sua totalidade no sistema do DETRAN/RJ e o ambiente físico é refrigerado e em geral possui condições medianas de uso e de conforto. Em relação aos terceirizados do sexo masculino também se encontram suscetíveis às condições climáticas, excesso de poluição sonora e de combustão de gases.



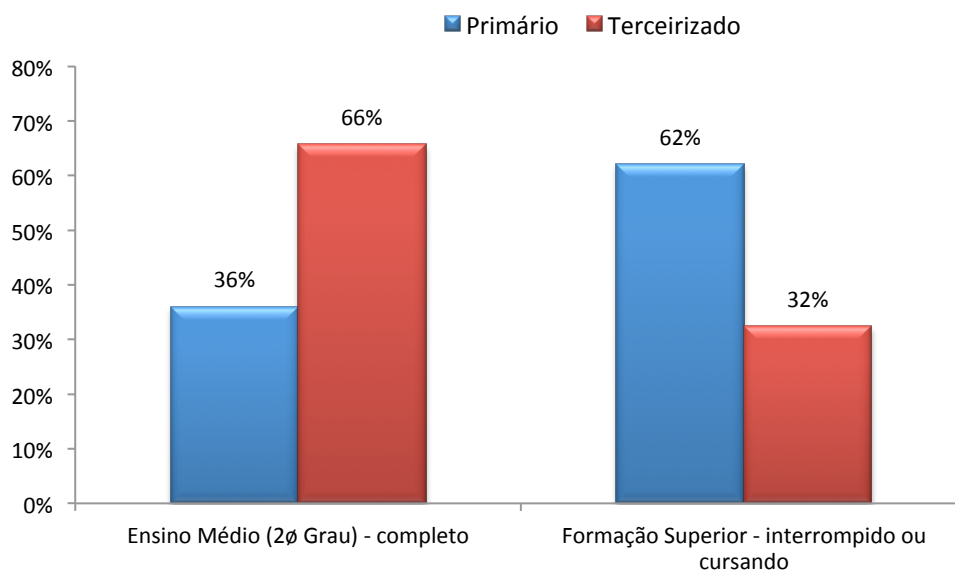
Destacamos que através do gráfico “**faixa etária**” podemos perceber que os trabalhadores terceirizados ocupam as primeiras faixas que são compreendidas de 18 a 24 anos e 25 a 31, servindo este trabalho muitas vezes como uma experiência para um primeiro emprego. Os 68% dos trabalhadores primários estão na faixa de 25 a 31 anos e 32 a 40 anos o que pode nos levar a deduzir que a partir da faixa etária de 32 a 40 anos os trabalhadores procurem funções menos insalubres dentro da empresa, como por exemplo retorno ao trabalho administrativo na sede da empresa.



Identificamos no gráfico “**grau de escolaridade**” uma busca maior dos trabalhadores primários por uma formação do ensino dito “superior”. Lembramos que o gráfico abaixo, assim como toda a pesquisa, expurgaram os trabalhadores primários e terceirizados que possuíam ensino superior completo. Este fato pode também estar relacionado à diferença salarial entre os trabalhadores terceirizados. Pois como vimos na TABELA 02, existe uma insatisfação maior dos trabalhadores com itens que se referem aos salários e promoções na empresa.



### Grau de escolaridade dos trabalhadores



#### Análise de itens da Escala de Satisfação com o Trabalho

Até o presente momento examinamos os resultados considerando os fatores sócio-demográficos, na sequência analisaremos as respostas para cada uma das perguntas da escala de satisfação e mais 3 perguntas que incluímos na pesquisa.

Os dados obtidos com a aplicação da escala foram analisados quantitativamente. Basicamente realizamos comparações entre médias (teste T) afim de testar as diferenças nas avaliações de trabalhadores primários e terceirizados. Medidas de tendência central e variabilidade também foram avaliadas permitindo identificar *outliners* e fornecendo uma descrição da amostra em estudo.

Para garantir a consistência dos dados quantitativos foram realizadas análises de Confiabilidade (Alfa de Cronbach) para cada um dos fatores e para a escala total. Todos os alfas se mostraram bastante satisfatórios, oscilando entre 0,82 e 0,91.

#### 04- Tabela de Índices de Confiabilidade (Alfa de Cronbach) para escala e subescalas de satisfação:

Fatores	Alfa de Cronbach	Itens	Itens
Satisfação com os colegas	0,88	1, 4 e 14	3
Satisfação com o salário	0,82	3, 6 e 11	3
Satisfação com a chefia	0,92	10, 12 e 15	3
Satisfação com a natureza do trabalho	0,89	5, 8 e 13	3
Satisfação com as promoções	0,90	2, 7 e 9	3
Escala total	0,91		15

O número total da amostra (N) foi de 260 colaboradores, que representa em média 15% do total de trabalhadores que exercem suas funções nos postos de vistoria do DETRAN/RJ. O (N) dos trabalhadores primários foi de 50 (este número é menor se comparado aos trabalhadores terceirizados, porém representa 100% do efetivo primário que possuía o perfil necessário para participar da pesquisa) e (N) dos trabalhadores terceirizados foi de 210. Foram aplicadas a Média e o Desvio Padrão de Satisfação de ambos os trabalhadores podendo ser visualizado na tabela 05.

Outro ponto importante de reforçar sobre a pesquisa é que o Alfa Cronbach confiável para a maioria dos pesquisadores é maior ou igual de 0,07, sendo assim destacamos que nenhum dos fatores desta pesquisa ficou abaixo deste valor.

Concluimos que o questionário aplicado à população da pesquisa foi assertivo, nos permitindo dizer que o instrumento aplicado foi confiável.

Reforçamos ainda que o instrumento aplicado (escala de Satisfação EST) foi explicado detalhadamente a cada um dos participantes da pesquisa.

### **Comparações entre Primário e Terceirizados**

Para responder a parte dos problemas levantados, foram comparadas as médias obtidas por primários e terceirizados em cada uma das subescalas e na escala geral de satisfação no trabalho.

Conforme se pode observar na Tabela 05, foram identificadas várias diferenças significativas entre primários e terceirizados nas medidas de satisfação. Os trabalhadores primários apresentaram uma satisfação maior na escala geral e nas subescalas “Satisfação com o Salário” (isto é, contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.) e na sub escala “Satisfação com as Promoções” (isto é, Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.).

**05- Tabela de comparações entre médias de satisfação no trabalho entre trabalhadores Primários e Terceirizados:**

Fator	Primários			Terceirizados			t	p
	n	Média	DP	n	Média	DP		
Satisfação com os colegas	50	4,55	1,41	210	4,4	1,28	0,74	0,46
Satisfação com o salário	50	4,58	1,06	210	4,19	1,24	2,06	0,04*
Satisfação com a chefia	50	4,91	1,06	210	4,65	1,57	1,13	0,26
Satisfação com a natureza do trabalh	50	4,62	1,3	210	4,38	1,25	1,22	0,23
Satisfação com as promoções	50	4,65	0,97	210	3,95	1,32	3,53	0,00*
Escala total	50	4,66	0,72	210	4,31	1,04	2,25	0,03*

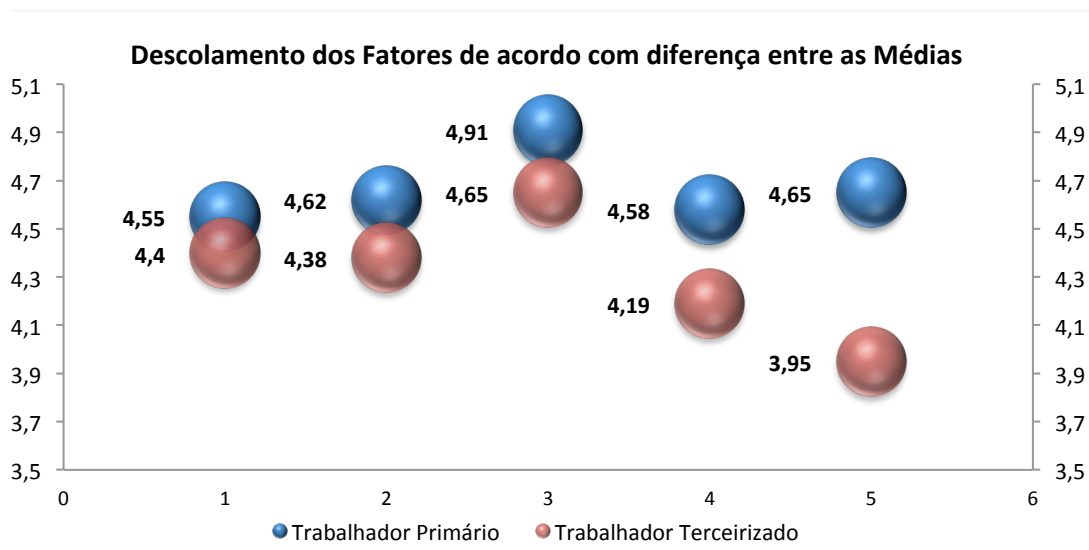
Adotamos um  $p < 0,05$  para todas as análises. Isso quer dizer que o erro máximo assumido na pesquisa foi de 5%.

Considera-se a média como sendo uma medida de tendência central e o  $dp$  (desvio padrão) como sendo o deslocamento do resultado perante a média da pesquisa. Sendo assim, consideramos que o  $dp$  está dentro do esperado.

Conforme demonstrado na tabela 05, analisamos a média geral de satisfação dos trabalhadores primários e terceirizados e constatamos que existe uma diferença entre os trabalhadores pesquisados, ficando comprovado pelo fator “média” que os trabalhadores primários se encontram no geral mais satisfeitos do que os trabalhadores terceirizados.

Produzimos um gráfico para a pesquisa que conseguisse ilustrar de forma mais lúdica a representatividade os descolamentos dos fatores em geral e em especial permitir uma melhor observância nos fatores 04 (Satisfação com o salário) e 05 (Satisfação com as Promoções).

Identificamos através do gráfico abaixo que o “descolamento” destes fatores foram os que mais se distanciaram quando relacionamos os trabalhadores primários comparado aos trabalhadores terceirizados.

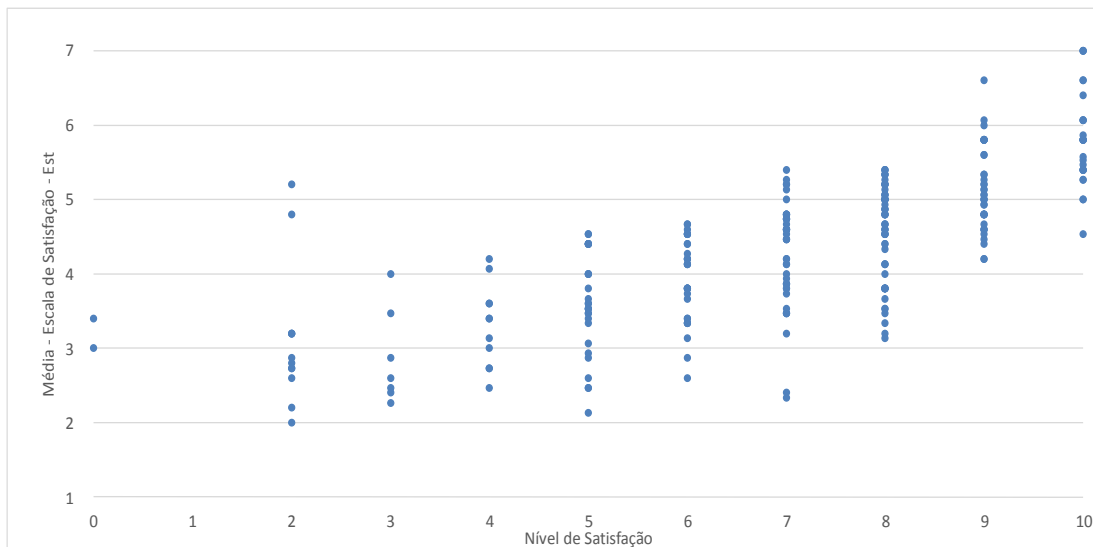


### Diferença entre médias de Primários e Terceirizados

<b>Descolamento dos Fatores de Satisfação de acordo com diferença entre as Médias</b>	<b>Trabalhador Primário</b>	<b>Trabalhador Terceirizado</b>	<b>Diferença entre Primário e terceirizados</b>
01- Satisfação com os Colegas	4,55	4,4	0,15
02- Satisfação com a Natureza do Trabalho	4,62	4,38	0,24
03- Satisfação com a Chefia	4,91	4,65	0,26
04- Satisfação com o Salário	4,58	4,19	0,39
05- Satisfação com as Promoções	4,65	3,95	0,7

Analizamos no gráfico abaixo a avaliação da associação entre os escores obtidos com a aplicação da Escala de Satisfação – EST e a pergunta que adicionamos ao questionário aplicado nos trabalhadores.

A pergunta é: Considerando uma escala de ZERO a DEZ, onde ZERO quer dizer muito insatisfeito e DEZ quer dizer muito satisfeito, de uma nota para sua satisfação com o seu trabalho – esta era a última pergunta do questionário. A partir desta pergunta, calculamos o índice de correlação de Pearson ( $r$ ). Foi calculado  $r = 0,74$ ,  $p < 0,01$ . Esse índice de correlação indica claramente que as duas medidas estão correlacionadas. O Gráfico abaixo, apresenta essa correlação.



### Gráficos 01, 04 e 14 – referem-se Satisfação com os colegas

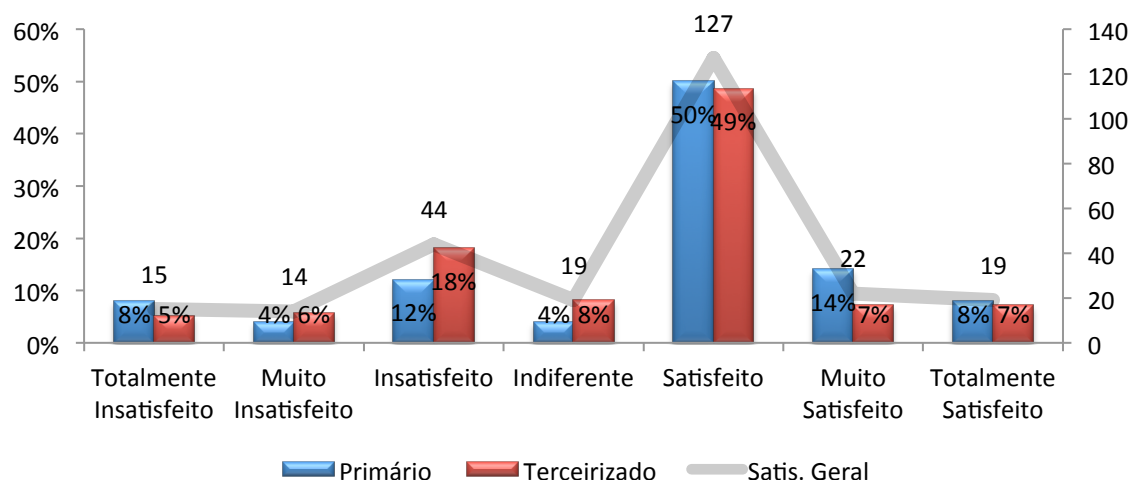
A partir dos gráficos dos itens 01, 04 e 14 analisaremos a escala de satisfação EST. Os três primeiros gráficos dizem respeito à satisfação com os colegas no ambiente de trabalho: contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho. Este item possui como alfa 0,81, sendo que na pesquisa realizada o item do alfa Cronbach ficou em 0,88. De acordo com a frase abaixo, existe um sofrimento perante ao colegas de trabalho:

*“O principal problema pra mim é a falta de funcionário. Vira e mexe uma galera é mandada embora e a gente fica sem pessoal pra trabalhar, a empresa não*

*consegue repor no tempo necessário. Isso prejudica muito porque ai acumula o serviço e o DETRAN não diminui o agendamento. O resultado é o posto muito cheio e tudo vira um caos. Outra coisa que me incomoda muito é que nem todo mundo aqui leva a sério o trabalho, poxa, aqui é meu ganha pão, eu levo a sério mas tem gente que só quer atrapalhar, essas pessoas a empresa não manda embora”.*

*Entrevistado 03*

### Satisfação com o espírito de colaboração dos colegas de trabalho (01)



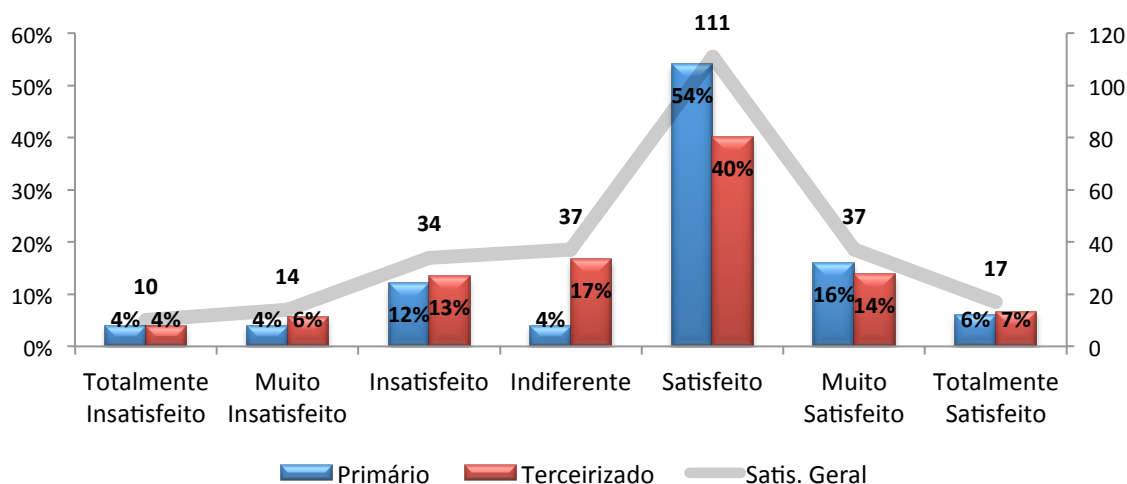
**\*\* Gráfico 01: Atenção para os índices de indiferença e satisfação.**

Chamamos a atenção para o fator de satisfação com os colegas onde identificamos duas informações interessantes: a primeira informação é de que no item “satisfeito” o nível de satisfação entre primários e terceirizados são bem próximos (aproximadamente 50%); o segundo apontamento seria o item “indiferença” principalmente para os terceirizados. Em todas as amostras coletadas, os trabalhadores terceirizados estão mais indiferentes com os colegas, representando nos gráficos 01 o dobro de indiferença e nos gráficos 04 e 14 um percentual acima do dobro.

Este quadro de indiferença pode ser um disparador para ausência de saúde do ambiente corporativo e do trabalhador e indiferença com o próprio trabalho. Poderá impactar na produtividade e trazer problemas de relacionamento entre os membros da equipe, diminuir a confiança, aumentar o número de erros devido a um possível desinteresse. Em suma, é importante frisar que este indicador perpassa para o trabalhador um sentimento de não pertencimento à equipe, podendo gerar sérios

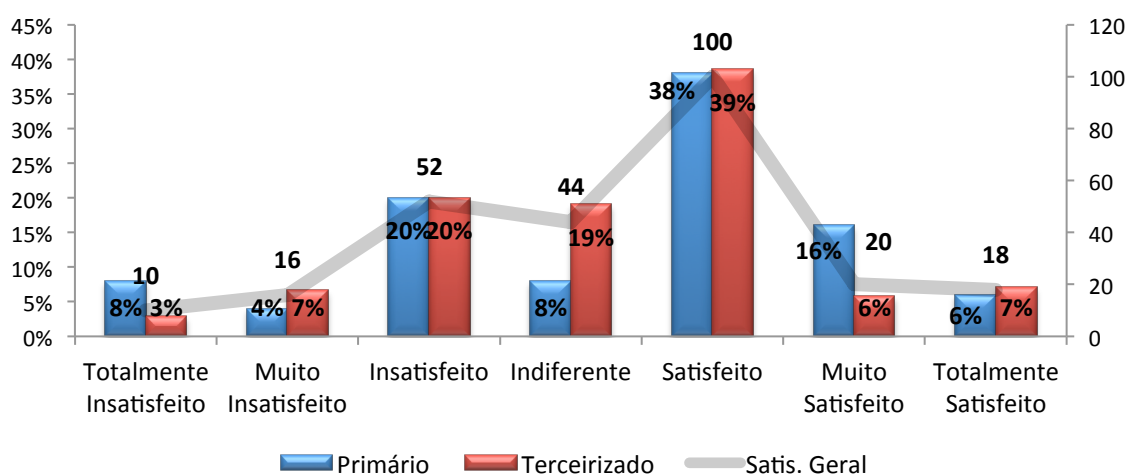
problemas de saúde para os trabalhadores e para a empresa. É importante frisar que a pesquisa quantitativa se restringe apenas a coletar os dados e não alcança uma análise mais detalhada sobre os porquês, essa análise se dará a medida que caminhamos com a pesquisa e também através do conhecimento do pesquisador sobre àquele ambiente.

#### Satisfação com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim (4)



\*\* Gráfico 04: Atenção para a diferença entre os índices de indiferença dos terceirizados para com os primários.

#### Satisfação com a confiança que posso ter nos colegas de trabalho (14)



\*\* Gráfico 14: Atenção para a diferença entre os índices de indiferença dos trabalhadores terceirizados para com os trabalhadores primários e atenção também para o índice de "muito

*satisfeito”. Os trabalhadores primários são 3 vezes muito mais satisfeitos do que os trabalhadores terceirizados.*

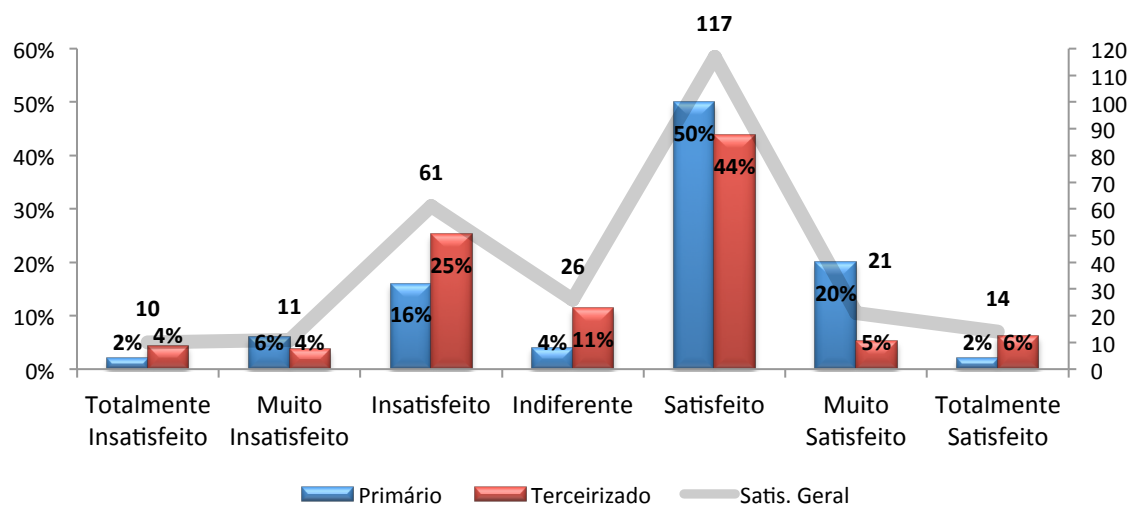
### **Gráficos 03, 06 e 11 - referem-se a Satisfação com o salário**

Analizamos os gráficos dos itens 03, 06 e 11 pertencentes a escala de satisfação EST. Estes gráficos dizem respeito a satisfação com o salário: Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho. Este item possui como Alfa 0,9 sendo que na pesquisa realizada o item do Alfa Cronbach ficou em 0,82, ou seja, abaixo do que os trabalhadores esperam com o grau de satisfação relacionadas ao salário.

No gráfico 03 “satisfação com o trabalho comparado o quanto o trabalhador trabalha” há um fato que podemos chamar de aproximação de todos os índices deste item, ambos os trabalhadores estão satisfeitos com o quanto trabalham na empresa (diferença de 6% do terceirizados para os primários). Podemos indicar que, neste item, provavelmente o fluxo e a quantidade de trabalho estejam aquém da capacidade total dos trabalhadores, podendo ficar por períodos ociosos durante a jornada de trabalho. Outro fator importante a considerar neste item é a carga horária dos trabalhadores: os trabalhadores terceirizados (salvo coordenação e chefia da Unidade) possuem a carga horária de 36 horas semanais, ou seja, 6 horas diárias de segunda à sábado. Já os trabalhadores primários possuem uma escala de 12 por 36, ou seja, trabalham 1 dia e folgam 2, trabalhando apenas 2 finais de semana.

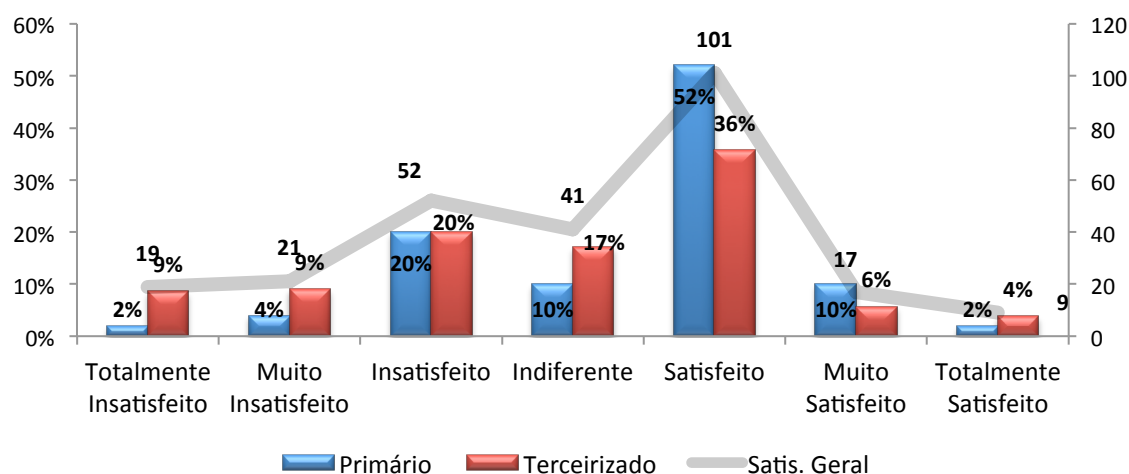


### Satisfação com o trabalho comparado com o quanto o trabalhador trabalha (3)



\*\* Gráfico 03: Novamente atenção para a diferença entre os índices de indiferença dos trabalhadores terceirizados para com os trabalhadores primários e atenção também para o índice de “muito satisfeito”. Os trabalhadores primários são 3 vezes muito mais satisfeitos do que os trabalhadores terceirizados.

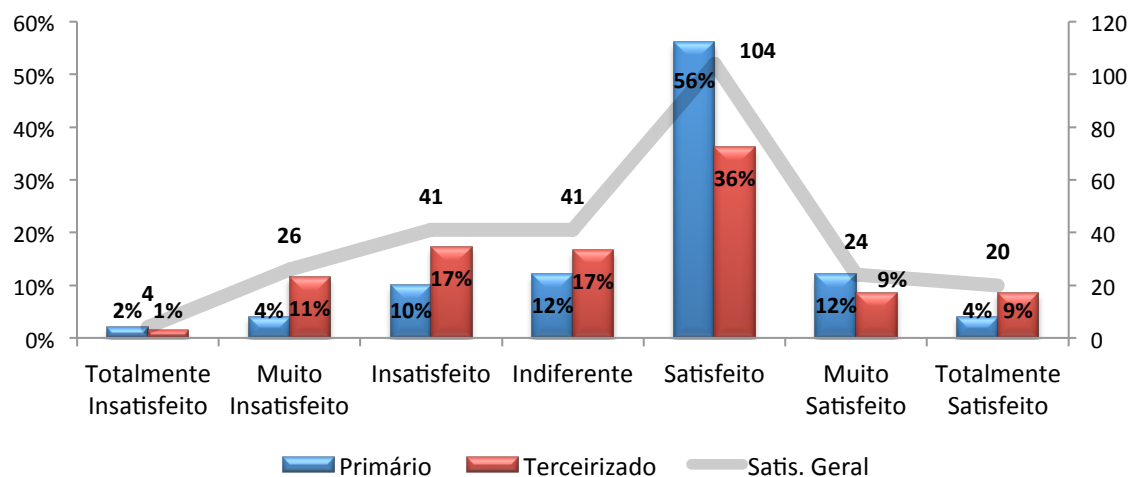
### Satisfação com o salário comparado com à capacidade profissional (6)



\*\* Gráfico 06: Atenção para a igualdade no item “insatisfação”, ambos trabalhadores estão insatisfeitos com o valor que recebem de salário para com à sua capacidade profissional. Porém, analisando criticamente este item, acreditamos que o profissional que não busca aumentar o seu grau de escolaridade tende consequentemente a não aumentar o salário. Outro ponto importante de ressaltarmos é que os trabalhadores primários recebem salários maiores e de acordo com a pesquisa 62% destes trabalhadores buscaram e interromperam ou estão buscando cursar o ensino superior (no caso dos trabalhadores primários os mesmos recebem acréscimo no salário caso concluem o ensino superior

servindo então como incentivo). Os trabalhadores terceirizados, por não possuírem um plano de carreira bem desenhado, não possui incentivo extra caso conclua o ensino superior. Acreditamos que este item (cargos e salários) deva ser revisto pela empresa terceirizada, afim de incentivar o aumento do grau de escolarização de seus funcionários.

### Satisfação com o trabalho comparado aos meus esforços no trabalho (11)



\*\* Gráfico 11: Identificamos que os itens “muito insatisfeito” e “insatisfeito” aparecem com uma margem de diferença considerável entre os trabalhadores terceirizados e os trabalhadores primários. Percebemos que apesar dos trabalhadores terceirizados serem menos satisfeitos com os salários, existe um grupo que está totalmente satisfeito. Recomendamos uma análise mais detalhada sobre o grupo “totalmente satisfeito” com o objetivo de identificar quais práticas positivas estes trabalhadores estão realizando e fazer um “brainstorming” com as diversas equipes.

### Gráficos 10, 12 e 15 - referem-se a Satisfação com a chefia

**“Como é trabalhar com a chefia imediata? Eu não suporto a supervisora, mas me dou muito bem com os demais. Ela é muito folgada. Mas você já conversaram? Com ela não tem conversa, ela se acha e é isso, já falei com a coordenação e ela me disse que era pra eu ter paciência e qualquer coisa que precisasse falar com ela diretamente. É isso que eu faço. Hoje em dia não me estresso mais com essa mula”.**

Entrevistado 09

Analizamos os gráficos dos itens 10, 12 e 15 pertencentes à escala de satisfação EST. Estes gráficos dizem respeito à satisfação com a chefia: Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles. Este item possui como Alfa 0,84 sendo que na pesquisa realizada o item do Alfa Cronbach ficou em 0,92, ou seja, acima do que os trabalhadores esperam com estar satisfeitos com a chefia.

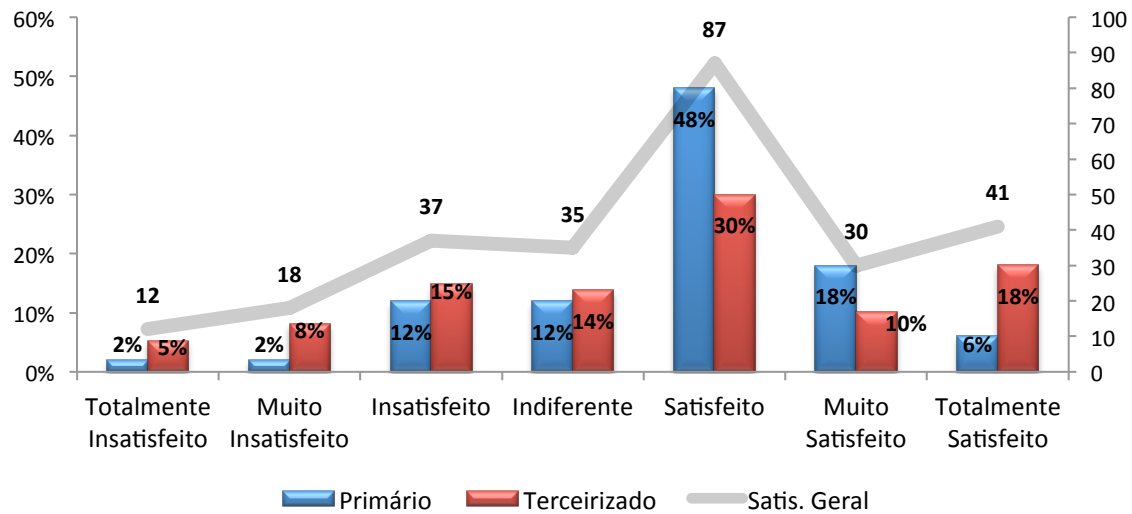
Os três itens desta dimensão referentes à satisfação com a chefia ficam próximos ao 50% ( Satisfação com entre chefia e subordinados ficou em 48%; Satisfação com a maneira com a tratativa da chefia perante os subordinados atingiu 54%; Satisfação com o profissionalismo da chefia alcançou 48%).

Podemos concluir que a chefia no geral apresenta um bom trabalho, porém necessita identificar o porquê dos demais trabalhadores se encontrarem insatisfeitos e criar um plano de ação para melhorar o relacionamento com os seus subordinados. Um dos aspectos que pode interferir no processo de satisfação dos trabalhadores é o fato de haverem 2 tipos de chefia nas Unidades de Serviço- Uma chefia é voltada para a solução de problemas junto aos recursos humanos das Unidades e a outra chefia é para resolução de problemas técnicos ligados ao DETRAN/RJ, porém, nem sempre esta linha se apresenta desenhada perfeitamente surgindo conflitos de poder entre as chefias e consequentemente prejudicando os trabalhadores. Abaixo segue mais um relato sobre a chefia que tudo leva a indicar que seja uma falta de treinamento específico para os supervisores e técnicos:

*“Em relação a equipe técnica e a empresa eu não gosto, não atende as minhas necessidades, ainda bem que eu estou a muito tempo e já sei mais do que muitos supervisores e técnicos. Me sinto ansiosa e insegura”*

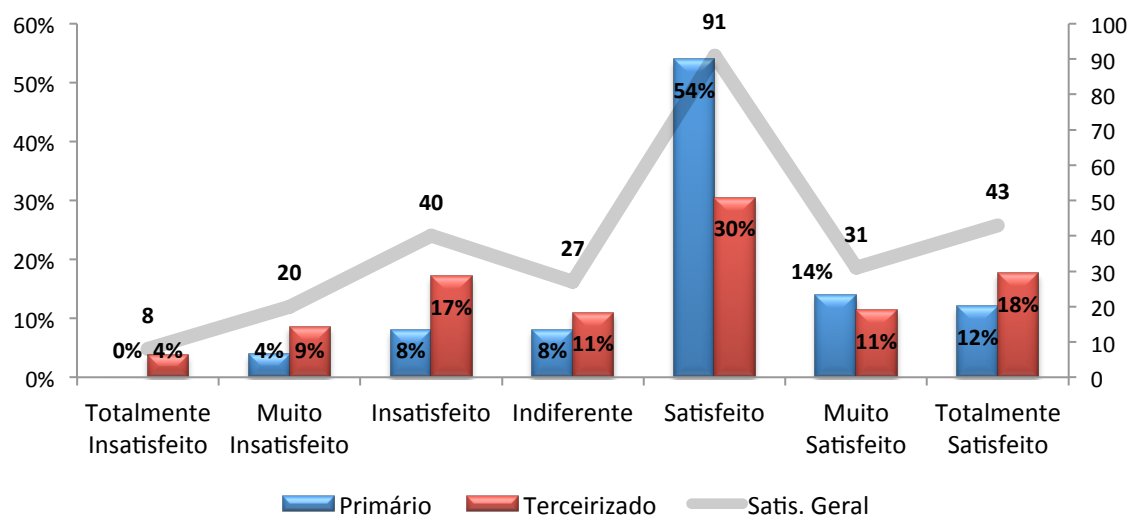
*Entrevistado 05*

### Satisfação com o entendimento entre eu e meu chefe (10)



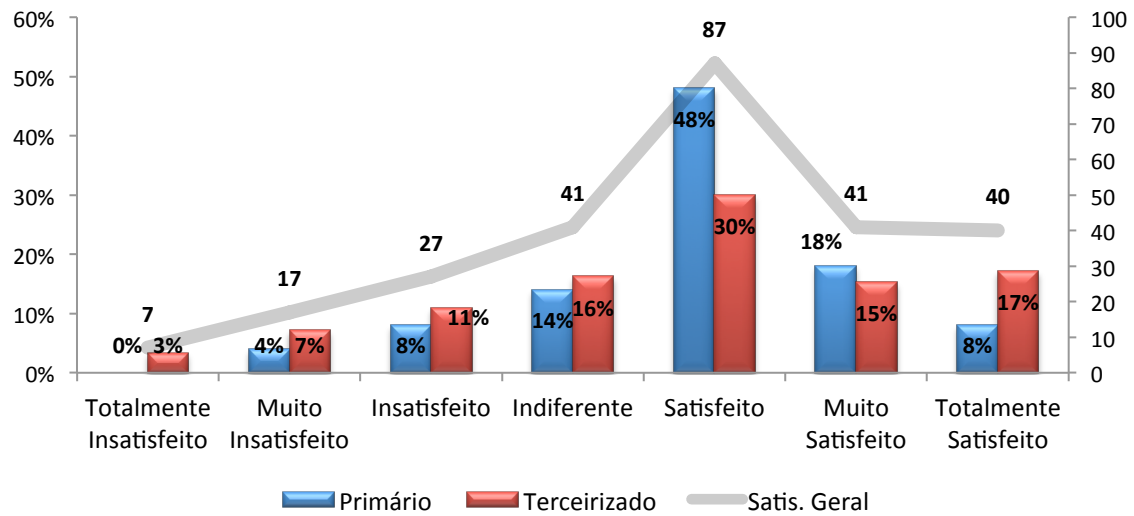
\*\* Gráfico 10: Entendemos que 72% dos trabalhadores primários estão satisfeitos, muito satisfeitos e totalmente satisfeitos com a chefia contrapondo com os trabalhadores terceirizados que atinge 58% deste índice.

### Satisfação com a maneira de tratamento do chefe (12)



\*\* Gráfico 12: Entendemos que a diferença existente no item “satisfeito” merece uma avaliação por parte da chefia para entender as formas de tratativas atuais, buscando melhorias contínuas. Podemos sugerir treinamentos de equipe e liderança visando melhorar estas relações.

### Satisfação com a capacidade profissional do chefe (15)

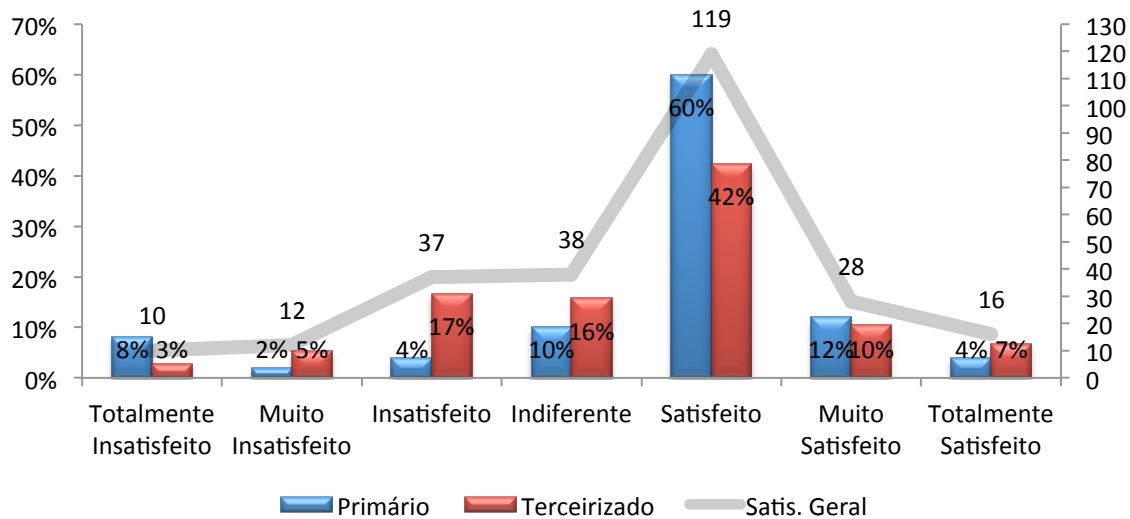


*\*\* Gráfico 15: O gráfico aponta para índices próximos entre ambos os tipos de trabalhadores. Em geral observamos que os trabalhadores primários estão mais satisfeitos com a chefia, porém a única variável que os terceirizados estão acima do grau de satisfação para com os primários é no índice totalmente satisfeitos. Identificar o por quê destes trabalhadores se sentirem desta forma pode ser uma saída para a empresa estimular este tipo de sentimento entre seus trabalhadores.*

### Gráficos 05, 08 e 13 - referem-se a Satisfação com a natureza do trabalho

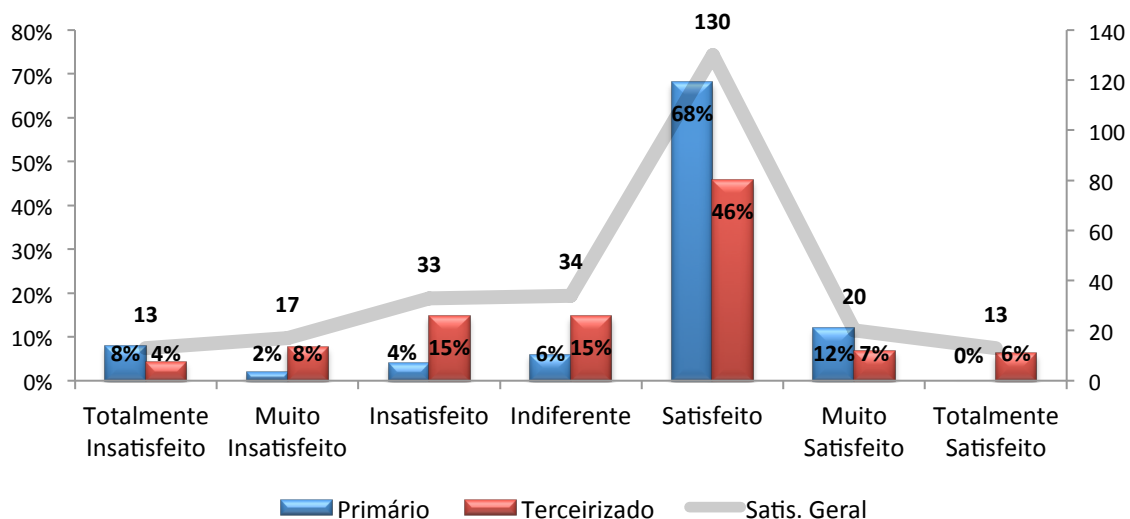
Analisamos os gráficos dos itens 05, 08 e 13 pertencentes à escala de satisfação EST. Estes gráficos dizem respeito a satisfação com a natureza do trabalho: Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas. Este item possui como Alfa 0,77 sendo que na pesquisa realizada o item do Alfa Cronbach ficou em 0,89, ou seja, acima do que os trabalhadores esperam com a natureza do seu trabalho.

### Satisfação com o grau de interesse que as tarefas despertam (5)



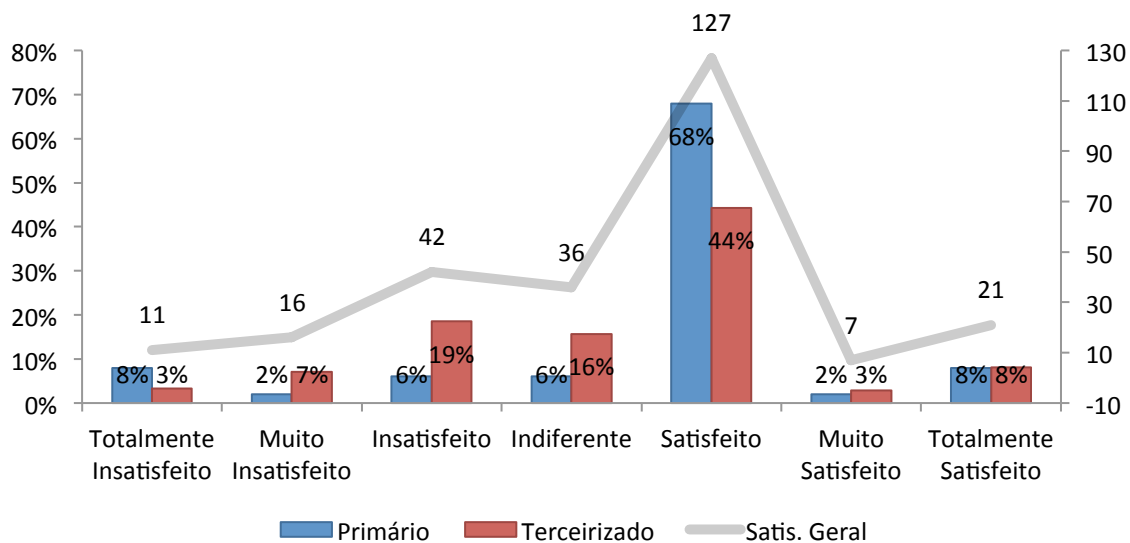
Acreditamos que este item tende a ser mais positivo para o trabalhador, pois as tarefas quando chegam ao patamar de não apresentarem desafios o trabalhador tende a ir para uma curva de declínio de atenção e em geral aumentam a produtividade e possivelmente isso ocorre porque os processos passam a ser realizados de forma mais automática e robotizada, com um porém negativo que seria o aumento da taxa de erro na prestação dos serviços.

### Satisfação com a capacidade do trabalho absorver-me (8)



\*\* Gráfico 08: Este gráfico revela uma similaridade com o gráfico 05 tendo como única diferença a ser apontada o índice "satisfeito", cujo aumento subiu 8%.

### Satisfação com o grau de interesse das tarefas que realizo (13)

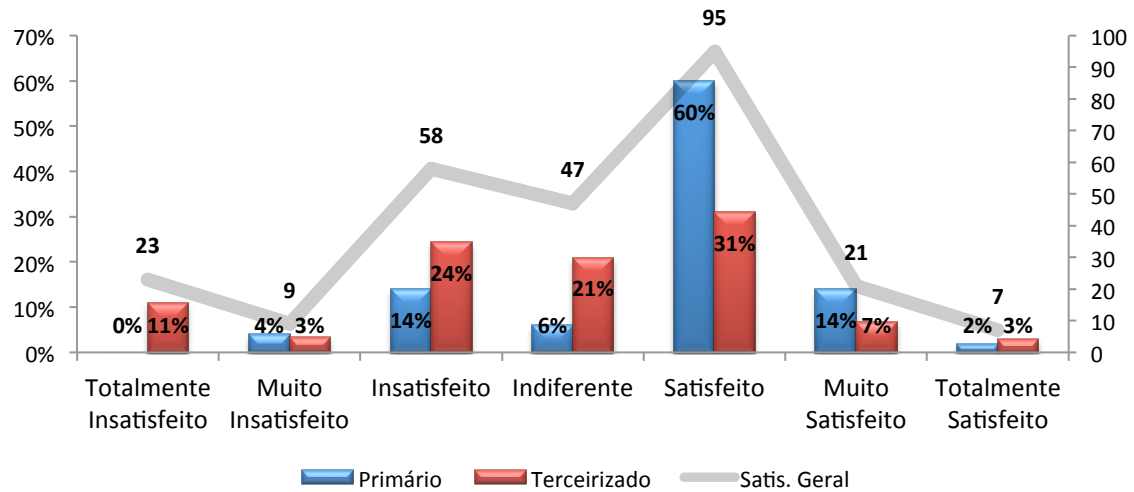


\*\* Gráfico 13: Proporcionalmente o o grau de interesse nas tarefas realizadas pelos trabalhadores permaneceram sem grandes alterações. Destacamos somente o índice “muito satisfeito” que teve uma queda considerável em relação ao outros dois gráficos 05 e 08.

### Gráficos 02, 07 e 09 - referem-se a Satisfação com as promoções

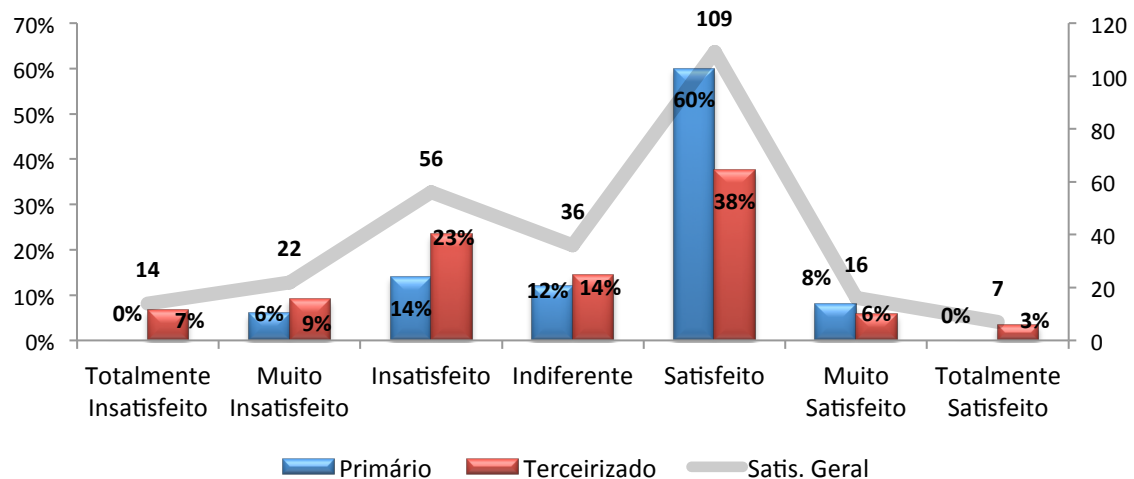
Analisamos os gráficos dos itens 02, 07 e 09 pertencentes a escala de satisfação EST. Estes gráficos dizem respeito à satisfação com as promoções: Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção. Este item possui como Alfa 0,81 sendo que na pesquisa realizada o item do Alfa Cronbach ficou em 0,90, ou seja, acima do que os trabalhadores esperam com o grau de satisfação relacionadas à promoção.

### Satisfação com a quantidade de promoções recebidas pelo trabalhador (2)



\*\* Gráfico 02: Entendemos que os trabalhadores terceirizados possuem uma “indiferença” cerca de 3 vezes maior com a quantidade de promoções recebidas diante ao trabalhador primário e que os terceirizados estão 2 vezes menos “satisfeitos” com a quantidade de promoções recebidas do que os primários.

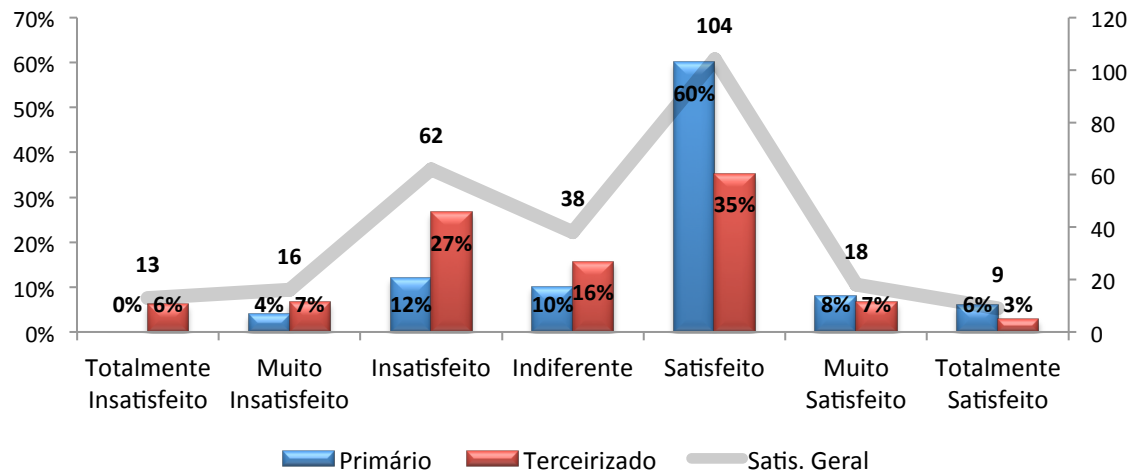
### Satisfação com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal (7)



\*\* Gráfico 07: O gráfico 07 e 09 praticamente espelha o gráfico 02, chamando a atenção para o item “muito insatisfeito” que aumentou consideravelmente para ambos trabalhadores.



### Satisfação com as oportunidades de ser promovido nesta empresa (9)



Concluimos que a dimensão de satisfação com as promoções encontra-se com o índice de satisfação mais abalado diante das demais dimensões.

Esse fator pode ser atribuído a algumas questões como por exemplo: por se tratar da prestação de serviços em órgãos públicos os trabalhadores primários/concursados nível médio conhecem o plano de carreira desde o primeiro momento que adentraram à empresa, provavelmente por este fator eles se encontram mais satisfeitos do que os trabalhadores terceirizados. Em questão ao plano de carreira e promoções dos trabalhadores terceirizados este fator da pesquisa se mostrou evidente. A empresa que terceiriza os trabalhadores não possui em seu RH uma regra clara de promoção, acreditamos que a regra possa existir no papel, mas alguns cargos funcionam a base de indicação, retirando à possibilidade do trabalhador terceirizado que se encontra na base da empresa de progredir. Políticas de promoção e cargos tem que ter uma atenção especial por parte do RH, não tendo, este fator se torna motivo de insatisfação dos trabalhadores. Em alguns casos, o trabalhador consegue romper esta barreira, porém em sua grande maioria o sistema opera através de indicação. Não devemos deixar os trabalhadores chegarem a conclusão abaixo:

*Perguntado sobre o sentimento de bem estar, o entrevistado responde: Me sinto na medida do possível bem. Comigo eu to bem, com a empresa eu já vi que não tem jeito, então larguei de mão.*

*Entrevistado 04*

Acreditamos que toda empresa tenha uma dificuldade quanto a este fator, uma vez que existe um afunilamento natural dos cargos de chefia. Devemos pensar em novas formas de institucionalizar as promoções em empresas terceirizadas.

### **Gráficos 16, 17 e 18 - referem-se a Satisfação com a chefia**

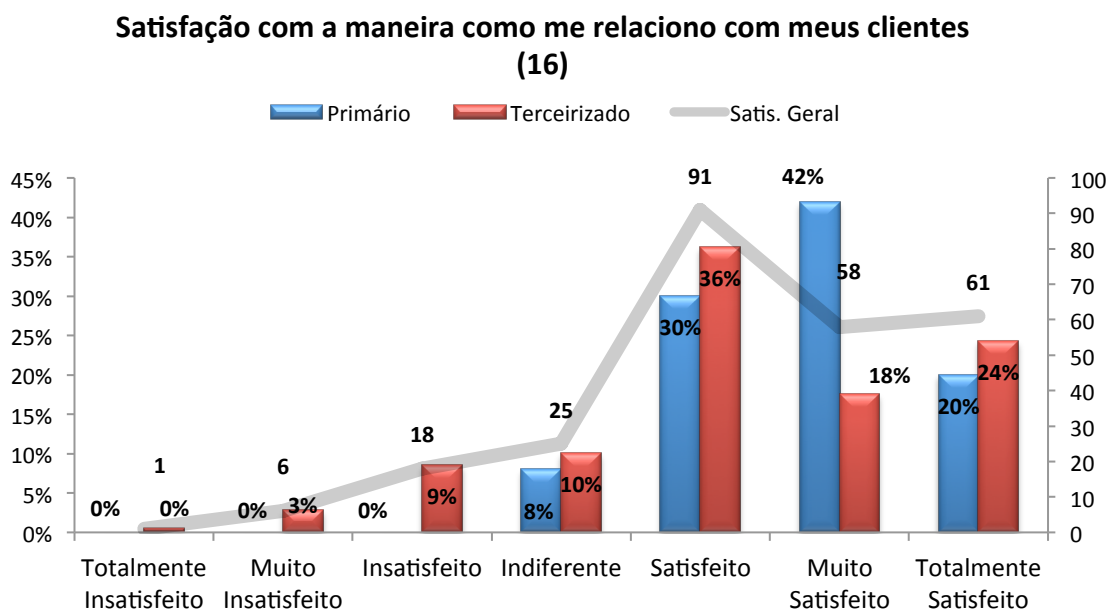
Os gráficos a seguir foram inseridos no questionário para medirmos uma questão que acreditamos ser de extrema importância: relação dos trabalhadores com os clientes. Conforme dito anteriormente os trabalhadores terceirizados prestam serviço em um órgão público do governo (DETRAN/RJ). Percebemos durante as análises qualitativas que os clientes e os trabalhadores nem sempre conseguem ter um bom relacionamento, porém na grande maioria das vezes, tanto o cliente quanto o trabalhador se esforçam para resolver os problemas em questão. Dentre as questões que podemos levantar sobre o impacto e entraves desta relação destacamos: O sistema do governo é burocrático, os trâmites nem sempre são claros para o cliente, o serviço oferecido (DUDA- é o imposto cobrado pelo DETRAN/RJ sobre diferentes tipos de serviço, seus valores variam de acordo com o tipo de serviço a ser executado) é oneroso, o cliente quando não consegue retirar seu documento do veículo culpa os trabalhadores terceirizados e não o próprio órgão. Concordamos com a máxima que nem todo o cliente tem razão, de acordo com o relato abaixo é mais um exemplo que esta frase pode ser poderosa no combate a precarização do trabalho:

*“Lidar com clientes que não aceitam ficar em exigência. Eles sabem que estão errado mas não aceitam de jeito nenhum, vivem pedindo para gente dar um jeitinho”.*

*Entrevistado 08.*

Mesmo diante da dificuldade do cenário quanto à resolução dos problemas, a pesquisa e o gráfico abaixo apontam que o relacionamento entre ambos é positivo e que existe por parte dos trabalhadores um conceito favorável desta relação. Destacamos que 92% dos trabalhadores primários possuem uma visão de satisfação sobre como ele se relaciona com seu cliente. No caso dos trabalhadores terceirizados esse número chega a

atingir 78%. Como conclusão podemos dizer que os trabalhadores em geral estão satisfeitos com esta relação e também com a forma como tratam seus clientes.

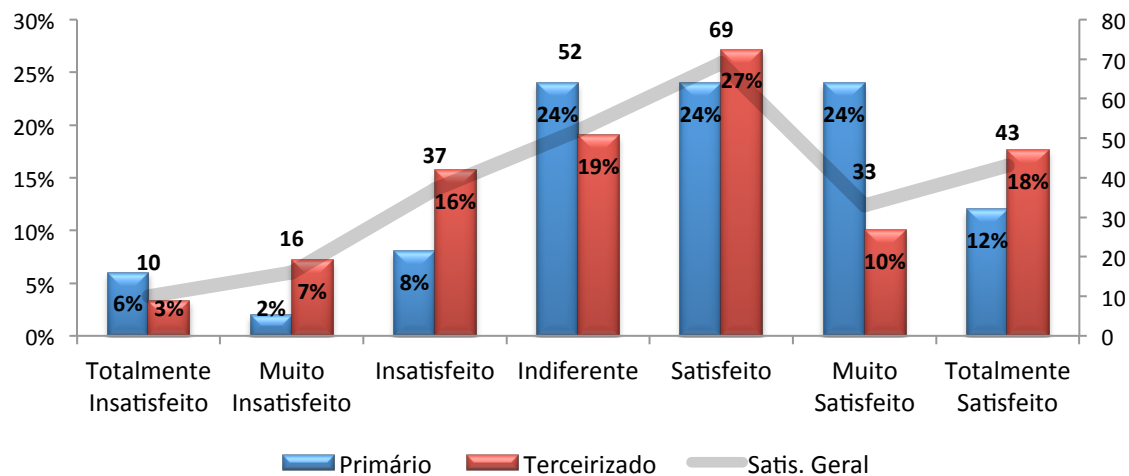


O gráfico abaixo retrata a percepção do trabalhador quanto satisfação do tratamento do cliente. Temos um dado interessante neste gráfico: Para os trabalhadores primários estarem indiferente ou satisfeito para a tratativa do cliente é igual, o que pode nos levar a pensar que não existe um grau de dependência de esforços entre ambos, ou seja, o trabalhador primário trabalha de forma autônoma não mantendo contato com cliente.

Se olharmos a relação dos trabalhadores terceirizados existe por parte deles uma cobrança maior para com a tratativa do cliente e em alguns casos o trabalhador se vê insatisfeito com este item.

Acreditamos que para melhorar a relação cliente X trabalhador é necessário que ambos estejam dispostos a mudarem a maneira de pensar e agir, à medida que o próprio sistema não auxilia da forma como deveria o diálogo e explicações consistentes ajudariam.

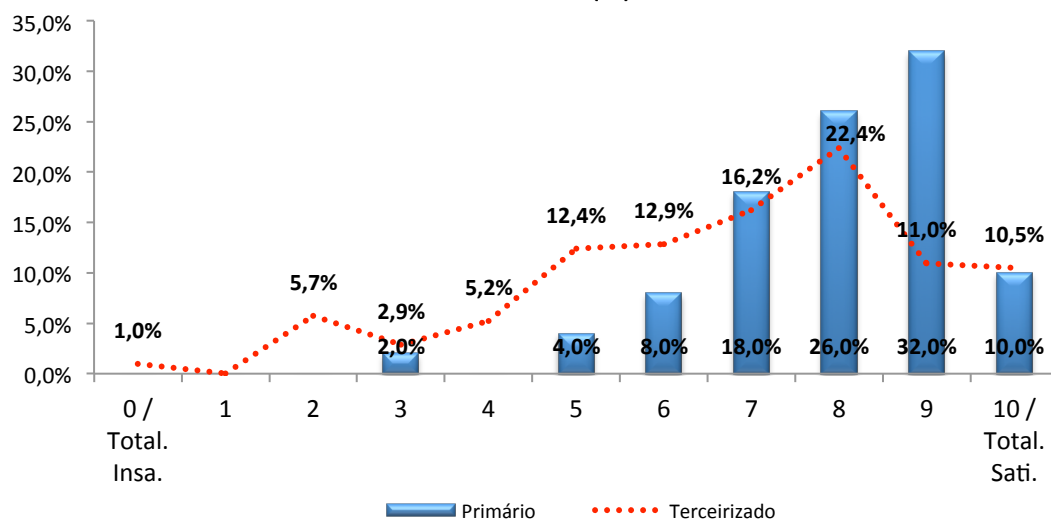
**Satisfeito com a maneira como o meu cliente se relaciona comigo  
(17)**



Inserimos no questionário aplicado aos trabalhadores uma pergunta cujo objetivo era perfazer como uma análise geral de qual o grau de satisfação que este trabalhador tinha perante todo o contexto do seu trabalho. Alocamos a pergunta “*Considerando uma escala de 0(ZERO) a 10(DEZ), onde 0(ZERO) quer dizer totalmente insatisfeito e 10(DEZ) quer dizer totalmente satisfeito, de uma nota para a satisfação com o seu trabalho*” no final do questionário para que o mesmo já pudesse ter tido uma visão geral de como a escala EST entendia a satisfação nas organizações.

Identificamos de uma maneira geral que os trabalhadores primários apontaram um índice superior com a satisfação no trabalho flutuando entre as notas de 07 a 10 e os trabalhadores terceirizados flutuaram entre as notas 5 a 10. Esta pergunta reforça o teste Alfa Cronbach e também toda aplicação da pesquisa no campo.

Considerando uma escala de 0(ZERO) a 10(DEZ), onde 0(ZERO) quer dizer totalmente insatisfeito e 10(DEZ) quer dizer totalmente satisfeito, de uma nota para a satisfação com o seu trabalho (18)



## CONCLUSÃO

“Transforme as pedras que você tropeça nas pedras de sua escada.”

*Sócrates*

“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota”.

*Madre Teresa de Calcuta*

Existem muitas hipóteses em ciência que estão erradas. Isso é perfeitamente aceitável, eles são a abertura para achar as que estão certas”.

*Carl Sagan*

Um das primeiras conclusões que chegamos é que após 2 anos de pesquisa temos mais perguntas do que respostas de certo modo isso nos instiga a pensar em novas formas de nos apoderar da pesquisa para auxiliar as pessoas no seu cotidiano.

O objetivo da pesquisa foi buscar responder algumas perguntas que no decorrer desta conclusão estarão identificadas e apontadas suas soluções ou seus questionamentos.

Buscamos identificar os impactos dos processos do sistema capitalista na vida do trabalhador a partir da década de 1970 e na década de 1980 com a implantação da acumulação flexível do capital tendo como consequência uma transformação na área da tecnologia possibilitando uma quebra de barreira entre os países e continentes, tornado o a produção mundial mais acessível. Consequentemente, com a mudança da lógica de mercado, emergem a precarização do trabalho e a terceirização da mão de obra, portanto nos perguntamos se as condições de trabalho dos trabalhadores pesquisados são decentes. De acordo com a OIT dos 4 pontos identificados na introdução desta dissertação como sendo fundamentais para não caracterização de trabalho decente apenas 1 ponto não se encontra totalmente de acordo: reprovação/eliminação de qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho. Através da pesquisa qualitativa conseguimos identificar que os trabalhadores sofrem um pouco de discriminação por parte de colegas e pelo próprio ambiente em que estão inseridos.

Por muitas vezes nos perguntamos se os trabalhadores, principalmente os terceirizados, possuem consciência do que é um trabalho prazeroso, do que é estar satisfeito com o trabalho ( esta questão é muito ampla e deve ser discutida com cautela, por isso não entraremos em detalhes nesta conclusão). Conseguimos medir o nível de satisfação dos trabalhadores, mensurar e identificar através da pesquisa quantitativa, porém conversando com os trabalhadores percebemos que em sua grande maioria, havendo outra proposta de trabalho com um salário mais favorável o pesquisador optaria pela troca de empresa, independente das demais questões como condições de trabalho, chefias, promoções, dentre outras. Muitos trabalhadores dizem se submeter a determinadas condições por não terem outras opções. Intitulamos estes trabalhadores de escolhidos, ou seja, o poder de escolha é pequeno devido ao grau de baixa escolaridade.

Aprofundamos o estudo das relações de trabalho na terceirização, entendida como “modelo eficaz de gestão nas empresas” e contrapomos este modelo à forma do trabalho precarizado no modelo econômico e social contemporâneo.

Pudemos através de uma compilação bibliográfica, analisar conceitos, vantagens e desvantagens sobre o que é a terceirização e como ela se insere no mundo globalizado, qual é o seu papel no mercado brasileiro e como ela se correlaciona com a precarização do trabalho. Dentre os aspectos analisados sobre a terceirização, estamos identificando uma ausência de legislação para este modelo de gestão, o que implica em uma potencialização de precarizações do trabalho, marcadas por um silenciamento, cujos efeitos se produzem na saúde mental dos trabalhadores submetidos a tais modelos.

Procuramos abordar de maneira sistemática alguns conceitos, vantagens e desvantagens sobre o que é a terceirização e como ela se encontra inserida no mercado de trabalho, qual é o seu papel no mercado brasileiro e como ela se correlaciona com a precarização do trabalho; Discutimos as várias formas de trabalho, dentre eles o trabalho prescrito e o trabalho real além de entendermos o sofrimento causado pela diferença silenciosa entre ambos.

Atualmente lidamos com as questões do Projeto de Lei (PL) 4330/2004 e os pareceres advindos da tramitação das diferentes comissões recepcionados pela Câmara Federal e encaminhado às comissões. O projeto de lei visa permitir a terceirização das atividades-fim e retroceder alguns direitos garantidos pela constituição. Identificamos que as pessoas que desejam essas mudanças não as fazem pensando no bem do trabalhador e sim em maximizar seus lucros como proprietários dos meios de produção. Deste modo, nos apropriamos da certeza de que Projetos de Lei como o da terceirização

são um retrocesso no mundo do trabalho. Projeto controverso e paradoxal. Paradoxo que se apresenta em forma de um Projeto de Lei que, segundo os defensores da proposta, tem como objetivo proteger ainda mais os trabalhadores terceirizados. Reconhece-se (e afirma-se), por outro lado, o perigo que advém de um discurso pautado na flexibilização do trabalho e que, na verdade, aponta para um processo de mais precarização. Acreditar que este projeto será de mais valia para o trabalhador é o mesmo que trocar um modelo de gestão por um modelo precarização do trabalhador. O discurso do projeto é dualista e dentro de sua redação tenta encobrir inconsistências do legislativo Brasileiro.

Identificamos que houve no decorrer dos anos uma mudança no mundo capitalista que seguido de sequências de forças advindas da articulação dos trabalhadores perante ao seu poder de enfretamento às empresas, mobilizou e transformou continuamente a forma como o trabalhador se posiciona frente ao seu sentimento de (in)satisfação para com o regime capitalista. Esta força voraz e constante age sobre o capitalismo como uma mola propulsora pela luta de melhores condições de trabalho, ganho de qualidade de vida, reformas nas legislação e melhoria da equidade entre as classes trabalhadores, aumentando o poder de compra e conseqüentemente melhorando a qualidade de vida.

Vimos uma evolução da literatura da gestão empresarial em demonstrar uma maior preocupação com o indivíduo e sua qualidade de vida no trabalho, respondendo as demandas históricas dos direitos conquistados, da liberdade e da autenticidade crítica da forma de se organizar a sociedade. Este movimento paradoxal do capitalismo – onde se busca o lucro mas também deve-se olhar para o trabalhador, faz com que o processo de renovação do capitalismo sofra mudanças constantes, muitas vezes nitidamente marcadas por controvérsias.

Vivemos generalizadamente momentos de instabilidade político-econômico-financeira e de seguridade social e novas formas de gestão passam a ser estratégias importantes para que os mercados se mantenham. Porém, afirma-se o paradoxo que aponta para o fato de que tais modelos devam coexistir com a manutenção da qualidade de vida e a promoção dos direitos sociais e trabalhistas. O modelo de “acumulação flexível”, como admite Antunes (1999), traduz-se na intensificação dos níveis de exploração do trabalhador, o que vem se dando através da sempre crescente precarização das condições de trabalho, a qual assume forma privilegiada na terceirização.



Abordamos também a questão da Satisfação no trabalho, buscamos por conceitos e apontamentos existentes na bibliografia afim de direcionar a pesquisa de campo focando em identificar os direitos e necessidades dos trabalhadores e contrapô-los às demandas das empresas. Concluimos acreditando que o tema “satisfação no trabalho” vem se revelando relevante e ganhando a atenção de vários pesquisadores e organizações. Acreditamos também que a terceirização percorre o caminho muito mais além do que um modelo de gestão e atualmente no Brasil se tornou foco do governo, dos sindicatos, das organizações e da própria população. Em 2014, ano em que a mídia noticiava o processo de votação do PL, o tema se tornou central para diversos veículos de comunicação e também para nós que já pesquisávamos sobre o assunto.

Refizemos uma busca sistemática recente focalizando as melhores bases de dados científicas do país e tornamos a não encontrar nas plataformas de pesquisa estudos sobre os temas: terceirização, satisfação e precarização do trabalho. Portanto consideramos ser esta dissertação uma ferramenta importante para todos àqueles que desejam se informar e lutar a favor dos direitos dos trabalhadores terceirizados.

A aplicação do questionário permitiu evidenciar que as condições como satisfação entre os trabalhadores primários e terceirizados não são as mesmas, fato que corroborou com a tese de que trabalhadores terceirizados têm qualidade de vida inferior no trabalho em comparação aos trabalhadores primários.

Problematizar a lógica capitalista como única forma possível de operacionalização do mercado é avançar para melhores condições de vida do trabalhador, devemos buscar uma desconstrução deste discurso e buscar novos discursos favoráveis ao trabalho e fazê-los circular pelo mercado.

Por se tratar de uma pesquisa controversa, onde os proprietários dos meios de produção em sua grande maioria identifica como sendo desnecessário, firmamos o compromisso de lutar perante a esta causa e sempre que possível contrapô-la em locais onde temos vozes.

Acreditamos que a satisfação no trabalho se manifesta diretamente na saúde do trabalhador, impactando a sua qualidade de vida e no seu comportamento diário e trazendo como consequências positivas uma diminuição no número de faltas, melhorando a rotatividade, auxiliando na produtividade, evitando greves e consequentemente diminuindo os acidentes de trabalho (LOCKE, 1976).

Pensar em satisfação no trabalho é também pensar na saúde deste trabalhador. Segundo o Ministério da Saúde<sup>14</sup> o trabalhador com saúde apresenta menor ocorrências de doenças, possui a uma maior longevidade e se sente mais satisfeito (com uma qualidade de vida melhor). Sendo o trabalho parte integrante da maioria da população, os efeitos que a satisfação com a vida face a satisfação no trabalho e vice versa, trazem para o indivíduo são de extrema importância. A forma como cada um lidará com as situações irá depender da importância do trabalho na hierarquia de valores dada por indivíduo.

Como conclui Martinez (2002) o trabalho faz com que o indivíduo se posicione como único extraído do trabalho o sentido da vida, portanto acreditamos ser de máxima importância estarmos satisfeitos e felizes no ambiente organizacional acreditando que estamos contribuindo para o melhoramento das organizações assim como um aumento deste olhar para os trabalhadores.

Identificamos que a escala de satisfação no trabalho EST- atendeu a necessidade desta pesquisa, porém ele não alcança um aprofundamento total em determinadas questões essenciais para se avaliar a satisfação no trabalho, ficando como sugestão para novos estudos sobre o tema acrescentar outra(s) escala(s) em trabalhos futuros.

Acreditamos que a terceirização do ponto de vista econômico pode otimizar e reduzir custos, transferindo às responsabilidades. Do ponto de vista social, cria-se trabalhadores de segunda classe. Podemos dizer que na teoria a empresas intermediam mão-de-obra para satisfazer seus clientes, porém na prática ela comprometem as relações de trabalho.

É importante destacarmos que a terceirização: não gera empregos, ela diminui o custo das empresas e abrigam populações mais vulneráveis (negros, imigrantes, jovens, mulheres, dentre outros), isso se torna conclusivo pelo simples fato destas vagas de trabalho terem que existir nas empresas para continuarem produzindo suas tarefas.

Alguns impactos da terceirização podem ser identificados em uma maior jornada semanal, menor remuneração e menor tempo de permanência no trabalho. O perfil dos trabalhadores é de menor escolaridade – sendo o discurso pela facilidade de reposição.

O que essa demanda nos faz pensar? 01- podemos intervir nos processos e suas práticas através da pesquisa; 02 - a marginalização dos terceirizados não esta presente

---

<sup>14</sup> <http://saude.gov.br/programas/idoso/programa.htm>

somente na mão de obra não qualificada e sim em todo o tipo de mão de obra; 03- será que a solução é a primarização; 04- desconstrução do discurso.

Não devemos e não podemos permitir que legislar seja empoderar a precarização.

Em linhas gerais essa pesquisa é uma contribuição que teve como um dos seus objetivos realizar uma amostra pequena em uma única empresa e certamente novas pesquisas poderão contribuir posteriormente para os estudos sobre os trabalhadores terceirizados.

Acreditamos que os índices menos satisfatórios encontrados na pesquisa (satisfação com o salário e satisfação com promoções) deverão ser mais aprofundados. O autor pretende dar continuidade ao trabalho focando outros campos de pesquisa tangentes a terceirização, precarização e satisfação no trabalho.

A pesquisa também nos possibilitou fazer uma última pergunta: Como este trabalho poderá ajudar o campo a pensar novas e melhores maneiras de lidar com a Satisfação e a Precarização? Apesar da resposta ser complexa e depender de vários fatores relacionados ao modo de como este trabalho tem sido realizado no cotidiano, limitaremos a dizer que o fato de existirem pesquisadores no campo isso já altera (ou cria um alerta) para grande parte dos entrevistados, possibilitando futuramente que estes trabalhadores se juntem a nós e lutem por melhores condições de vida e trabalho.

Seguiremos pesquisando e buscando novas alternativas de melhorias para a satisfação dos trabalhadores nas empresas, principalmente para os trabalhadores terceirizados.

Que a luta seja dura, porém prazerosa.

**REFERÊNCIAS**

- ALBUQUERQUE, A. S. *Bem-Estar Subjetivo e sua relação com personalidade, coping, suporte social, satisfação conjugal e satisfação no trabalho*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.
- ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (2a ed.). São Paulo: Boitempo, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho* (8a ed.) São Paulo: Cortez/Unicamp, 2002.
- \_\_\_\_\_. *Anotações sobre o capitalismo recente e a reestruturação produtiva no Brasil*. In: ANTUNES, Ricardo; SILCA, Maria A. Moraes (Orgs.). *O Avesso do Trabalho*. São Paulo: Expressão Popular, 2004.
- ARAÚJO, L. C. G. *Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional*. São Paulo: Atlas, 2009.
- ARAÚJO, P. M. O bicameralismo no Brasil: argumentos sobre a importância do Senado na análise do processo decisório federal. *Política & Sociedade*, v. 11, n. 21, p. 83-135, 2012.
- BATISTA, L. C. A terceirização de serviços e seus efeitos nas relações interculturais. In: *Anais do Encontro Anual da ANPAD*. Curitiba: ANPAD, 1994.
- BERNARDO, M. H. *Trabalho duro, discurso flexível: uma análise das contradições do toyotismo a partir da vivência de trabalhadores*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.
- BICALHO, P.P.G. *Da execução à construção das leis: a Psicologia Jurídica no legislativo brasileiro*. Rio de Janeiro: Nau Editora, no prelo.

- BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Martins Fontes, 2009.
- BRITO, J.C.D.. Enfoque de gênero e relação saúde/trabalho no contexto de reestruturação produtiva e precarização do trabalho. *Cadernos de Saúde Pública*, 16(1), 195-204. doi:10.1590/S0102-311X2000000100020, 2000.
- CÂMARA FEDERAL. *Regimento interno da Câmara dos Deputados*. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, v. 7, 2014
- CAVANAGH, S. J. Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 17 (6), 704-711, 1992.
- CESARINO J., ANTONIO F. *Direito Social Brasileiro*. São Paulo: Saraiva, 1970.
- COELHO JR, F. A.; FAIAD, C. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. *Avaliação Psicológica*, v. 11, n. 1, abr.2012.
- CURA, M. L. A. D. Satisfação profissional do enfermeiro. Dissertação de mestrado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 1994
- DEJOURS, C. Que sofrimento? In *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (pp. 48-62). São Paulo: Cortez e Oboré, 1987.
- \_\_\_\_\_. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 1999.
- \_\_\_\_\_. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./Dez, 2004.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho (D. M. R. Glina, trad.). In DEJOURS, C.;ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (Orgs.), *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (3a ed.) (pp. 119- 145). São Paulo: Atlas, 1994.

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. [DIEESE].

*Terceirização e morte no trabalho: um olhar sobre o setor elétrico no Brasil.*

Estudos e Pesquisa, n. 50. São Paulo: DIEESE, 2010.

DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 35 (122), 229-248, 2010.

DRUCKER, P. *The effective executive*. Cidade: Harper Collins Publishers, 1993.

ELLICKSON, M. C. Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358, 2002.

FARIA, A. Terceirização: um desafio para o movimento sindical. In: MARTINS, H. H. T. S.; FERRARI, I.; NASCIMENTO, A. M.; MARTINS F., IVES G. S., *História do trabalho, do Direito do Trabalho e da Justiça do Trabalho*. São Paulo: LTr, 1998.

FERREIRA, C. G. O. O fordismo, sua crise e algumas considerações sobre o caso brasileiro. *Nova Economia*, 7 (2), pp.165-201, 1997.

FERREIRA, J. B. *Perdi um jeito de sorrir que eu tinha: violência, assédio moral e servidão voluntária no trabalho*. Rio de Janeiro: 7Letras, 2009.

FERREIRA, J. B. Real do Trabalho. In VIEIRA, F.O.; MENDES, A.M.; ÁLVARO, R. C. M., *Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho*. Rio de Janeiro: Ed. Juruá, 2013.

FILETI, N. A. M. *O princípio da proibição de retrocesso social*. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/12359>>. Acesso: 15 Nov. 2010.

FONTANELLA, D.; TAVARES, E.; LEIRIA, J. S., *O lado (des) humano da terceirização*. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

- FORRESTER, V. *O horror econômico*. São Paulo: Editora da Universidade Paulista, 1997.
- FOUCAULT, M. *Os Anormais*. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
- FONTOURA, J.; GUNTHER, L. E. A natureza jurídica e a efetividade das recomendações da OIT. *Revista de Informação Legislativa*, 38 (150), 195-204, 2015.
- FRANCO, Augusto de. *Porque precisamos de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável*. Brasília: MILLENNIM, 2000.
- FRASER, T. M. Human stress, work and job satisfaction: a critical approach. German: International Labour Office, 1983.
- FRITZSCH, B. A.; PARRISH, T. J. *Theories and research on job satisfaction*. In S. D. BROWN, S.D.; LENT, R.W. (Eds.). *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180–202). Hoboken, NJ: Wiley, 2005.
- FURQUIM, Maria Célia de Araújo. *A Cooperativa como alternativa de trabalho*. São Paulo: LTr, 2001.
- GARCIA, B.; COX, J. Cross border industries in Mexico with low organizational attachment: Case study. *Contaduría y administración*, México , n. 231, agosto 2010.
- GODOY, F. P. CRUZ, S. G. F. Artificio da captura e/ou limiar da ruptura? Reflexões sobre as trajetórias do cooperativismo na sociedade contemporânea capitalista. *Revista de Psicologia da UNESP*, 8(2), 152-167, 2010.
- GONÇALVES, A.C.J. *Análise dos fatores que influenciam a satisfação no trabalho: um estudo de caso*. Dissertação. Mestrado Profissional em Administração. Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo. 2006.
- HANDEL, M. J. Trends in Perceived Job Quality, 1989 to 1998. *Work and Occupations*, v. 32 (pp. 66-94), 2005.

- HAVEY, D. *A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1989.
- HEILBRONER, R.L. *Le capitalisme, nature et logique*. Paris: Economica, 1986.
- HERINGER, B. H. D. F., RAMOS, C. S. D. S.; SANTIAGO, M. R. A díade vantagem e desvantagem: estudo de caso de terceirização da área de recursos humanos. *Revista de Administração da Fatea*, 4(4), 81-92, 2012.
- HERZBERG, F. One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 2003.
- HOUAISS, A. *Dicionário da Língua Portuguesa*. Objetiva: Rio de Janeiro, 2001.
- HUBERMAN, L. *História da riqueza do homem*. (23a ed.). Rio de Janeiro: LTC, 2011.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA [IBGE]. Disponível em: <<http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?t=carteira-trabalho-assinada-empregados-total-sexo&vcodigo=PD352>>. Acesso em: 25 Mai. 2015.
- \_\_\_\_\_. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2013>>. Acesso em: 02 Dez. 2015.
- KLIJN, T. M. P. (1998). Satisfação no trabalho de mulheres acadêmicas da Universidade de Concepción, Chile. Tese de doutorado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, São Paulo, 1998.
- LAWLER, E.E., Creating high performance organizations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 43(1), 10-17, 2005.
- LIMA, J. C. A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 13 (1), 17-26, 2010.



- LIMA, R. A. A lei geral de acumulação capitalista e as crises cíclicas. *Leituras de Economia Política*, 13 (16), 87-110, 2012.
- LOCKE, E. A. What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336, 1969.
- MAGALHAES, C.P.V. O fenômeno da pejetização na legislação trabalhista. *Vianna Sapiens: Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior*, 5 (1), 84-111, 2014.
- MARTINEZ, M. C. *As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.
- MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E., Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *PSICO-USF*, 11(2), 195-205, 2007.
- MARTINS, C. M.; ASSUNCAO-MATOS, A.; BICALHO, P. P. G. Subjetividade e Políticas Públicas: Inserção Profissional de Pessoas com Deficiência no Brasil. *Revista de Psicologia da IMED*, vol.3, n.2, pp. 585- 595, 2011.
- MARTINS, S. P. *Direito do Trabalho*. 9ª ed. Revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARX, K. *O Capital – Crítica da Economia Política*. São Paulo, Nova Cultural, 1985.
- MÉSZÁROS, I. *O poder da ideologia*. São Paulo: Boitempo, 2004.
- MOHRMAN Jr, A. M. ;LAWLER, E. E. Administração de recursos humanos: construindo uma parceria estratégica. In GALBRAITH, J. R.;LAWLER, E. E. (Orgs.), *Organizando para competir no futuro*. São Paulo: Makron Books, 1995.
- NAKANO, Y. . Globalização, competitividade e novas regras de comércio mundial. *Revista de Economia Política*, 14 (4), pp. 7-30, 1994.
- OZCELIK, H.; LANGTON, N.; ALDRICH, H. Doing well and doing good. The relationship between leadership practices that facilitate a positive emotional

- climate and organizational performance. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 23, pp. 186-203, No. 2, 2008.
- PÉREZ-RAMOS, J. Satisfação no trabalho: metas e tendências. Tese de Livre-docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis, 1980.
- \_\_\_\_\_. Motivação no trabalho: abordagens teóricas. *Psicologia-USP*, 1 (2), 127-140, 1990.
- PORTO, J. B.; PILATI, R. Escala Revisada de Valores Relativos ao Trabalho. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 23(1), 73-82, 2009.
- QUEIROZ, C. A. R. S. de. *Manual de terceirização*. 9.ed. São Paulo: STS, 1998.
- ROBBINS, S. P. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- RODRIGUES, A. *Psicologia Social*, 14 edição, Petrópolis: Ed Vozes, 1992.
- RYLE, G. *O conceito de espírito*. Lisboa: Moraes, 1970.
- SÁ, M. P. et al. Terceirização no processamento final das indústrias farmacêutica e veterinária. In: *Anais do Encontro Anual da ANPAD*, XXI, 1997.
- SATO, L.; BERNARDO, M. H.; OLIVEIRA, F. Psicologia social do trabalho e cotidiano: a vivência de trabalhadores em diferentes contextos micropolíticos. *Psicologia para América Latina*, 15, 2008.
- SCHAFF, A. *A Sociedade Informática*. São Paulo: Brasiliense/Unesp, 1990.
- SENNETT, R. *A corrosão do caráter – consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record, 2009.
- SILVA, Ciro Pereira da. *A terceirização responsável: modernidade e modismo*. São Paulo: LTr, 1997.

- SILVA, K.L.A.B. *Impacto dos valores organizacionais e da satisfação no trabalho na instituição de rotatividade*. Dissertação. Universidade Federal de Uberlândia. Programa de Pós Graduação em Psicologia, 2007.
- SILVERSTEIN, B. *Motivação: desperte o que há de melhor em sua equipe*. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2009.
- SIQUEIRA, M. *Gestão de pessoas e discurso organizacional*. Goiânia: UCG , 2006.
- SIQUEIRA, M.M.M. Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo. 1995. 265 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 1995.
- \_\_\_\_\_. (Org.) *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SLATTERY, J. P.; SELVARAJAN, T. T. R. Antecedents to temporary employee's turnover intentions. *Midwest Academy of Management – Annual Meeting*, 2005.
- SPECTOR, P.E. *Psicologia nas Organizações*. São Paulo. Saraiva, 2002.
- STAW, B. M.; ROSS, J. Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, Washington, v. 70, n. 1, p.469-480, 1985.
- STEIJN, B., Human resource management and job satisfaction in the Dutch Public Sector. *Review of Public Personnel Administration*, 24(4), 291-303, 2004.
- STEUR, R. S. Satisfação no trabalho, conflito e ambigüidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

- TRALDI, M.T.F.; DEMO, G. Comprometimento Organizacional, Bem Estar e satisfação dos professores de administração de uma Universidade Federal. *REAd. Porto Alegre*. Edição 72. N.2, 2012.
- TSANG, H.W.H., Scale CV-IJSS for people with mental illness development and validation of the Chinese version of Indiana Job Satisfaction. *International Journal of Social Psychiatry*, 51(2), 177-191, 2005.
- VALLE, A. R. Monitoramento da satisfação no trabalho em uma empresa financeira. 2007. 180 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 2007.
- VERTHEIN, M. A. ; BRAGA, M. ; VERGNE, C. M. *Multifaces das práticas em psicologia do trabalho: Impasses e criação*. Niterói: Ed. UFF, 2011.
- VIEIRA, F.O.; MENDES, A.M.; ÁLVARO, R. C. M., *Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho*. Rio de Janeiro: Ed. Juruá, 2013.
- WEGNER, D.; MAEHLER, A.E. Desempenho de empresas participantes de rede interorganizacionais: analisando a influência do capital social e da capacidade absorptiva. *Gestão & Planejamento-G&P*, 13 (2), 191-211, 2012.

## APÊNDICES

## **ANEXO 01 - O QUE É TRABALHO DECENTE SEGUNDO A OIT (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO)**

O que é Trabalho Decente

*Publicado no site: OIT - Organização Internacional do Trabalho - Escritório no Brasil  
(<http://www.oitbrasil.org.br>)*

O Trabalho Decente é o ponto de convergência dos quatro objetivos estratégicos da OIT: o respeito aos direitos no trabalho (em especial aqueles definidos como fundamentais pela Declaração Relativa aos Direitos e Princípios Fundamentais no Trabalho e seu seguimento adotada em 1998: (i) liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva; (ii) eliminação de todas as formas de trabalho forçado; (iii) abolição efetiva do trabalho infantil; (iv) eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação), a promoção do emprego produtivo e de qualidade, a extensão da proteção social e o fortalecimento do diálogo social.

Além da promoção permanente das Normas Internacionais do Trabalho, do emprego, da melhoria das condições de trabalho e da ampliação da proteção social, a atuação da OIT no Brasil tem se caracterizado, no período recente, pelo apoio ao esforço nacional de promoção do trabalho decente em áreas tão importantes como o combate ao trabalho forçado, ao trabalho infantil e ao tráfico de pessoas para fins de exploração sexual e comercial, à promoção da igualdade de oportunidades e tratamento de gênero e raça no trabalho e à promoção de trabalho decente para os jovens, entre outras.

Em maio de 2006, o Brasil lançou a Agenda Nacional de Trabalho Decente (ANTD), em atenção ao Memorando de Entendimento para a promoção de uma agenda de trabalho decente no país, assinado pelo Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, e pelo Diretor-Geral da OIT, Juan Somavia, em junho de 2003. A Agenda define três prioridades: a geração de mais e melhores empregos, com igualdade de oportunidades e de tratamento; a erradicação do trabalho escravo e eliminação do trabalho infantil, em especial em suas piores formas; e o fortalecimento dos atores tripartites e do diálogo social como um instrumento de governabilidade democrática. As

organizações de empregadores e de trabalhadores devem ser consultadas permanentemente durante o processo de implementação da Agenda.

O Brasil é pioneiro no estabelecimento de agendas subnacionais de Trabalho Decente. O Estado da Bahia lançou sua agenda em dezembro de 2007 e o Estado de Mato Grosso realizou em abril de 2009, a sua Conferência Estadual pelo Trabalho Decente, com o mesmo objetivo. O caminho que levou à convocação deste processo de consulta nacional teve seu início em junho de 2003, quando o Diretor-Geral da OIT e o Presidente do Brasil assinaram um Memorando de Entendimento que previa o estabelecimento de um programa especial de cooperação técnica para a promoção de uma Agenda Nacional de Trabalho Decente (ANTD) no Brasil, em consulta com as organizações de empregadores e de trabalhadores.

Entre 2003 e 2010, diversas instâncias consultivas e deliberativas sobre o tema foram constituídas, tendo sido possível construir consensos importantes no campo da promoção do trabalho decente no país.

Em maio de 2006, a ANTD foi lançada em Brasília pelo Ministro do Trabalho e Emprego (MTE) por ocasião da XVI Reunião Regional Americana da OIT, durante a qual também foi lançada, pelo Diretor Geral da OIT, a Agenda Hemisférica do Trabalho Decente (AHTD). Com o objetivo de contribuir à erradicação da pobreza e à redução das desigualdades sociais, a ANTD se estrutura em torno a três prioridades: (i) a geração de mais e melhores empregos, com igualdade de oportunidade e de tratamento; (ii) a erradicação do trabalho escravo e do trabalho infantil, em especial, em suas piores formas; e, (iii) o fortalecimento dos atores tripartites e do diálogo social como instrumento de governabilidade democrática. Elaborada por um grupo de trabalho interministerial coordenado pelo MTE, com assistência técnica permanente da OIT, e submetida à consulta no âmbito da Comissão Tripartite de Relações Internacionais (CTRI), a ANTD estabelece resultados esperados e linhas de ação para cada uma das prioridades definidas.

O processo de implementação da ANTD ganhou novo impulso no final de 2007, com a constituição de um Grupo Técnico Tripartite (GTT) de consulta e monitoramento. Também se avançou, nesse período, na discussão sobre os indicadores

para monitorar os avanços nas diversas dimensões do trabalho decente e na experiência pioneira de elaboração de agendas estaduais (Bahia, Mato Grosso) e intermunicipais (região do ABC Paulista) de trabalho decente.

O passo seguinte foi a elaboração do Plano Nacional de Emprego e Trabalho Decente (PNETD), a partir de uma proposta construída por um grupo interministerial mais amplo que o anterior, também coordenado pelo MTE e com a assistência técnica da OIT. No dia 4 de junho de 2009 foi formalizado, por Decreto Presidencial, o Comitê Executivo Interministerial encarregado da elaboração do PNETD, concebido como um instrumento de implementação da ANTD.

Durante 2009, o PNETD foi intensamente discutido por diversas áreas do Governo Federal e pelo Grupo de Trabalho Tripartite (GTT), em um importante processo de diálogo social. Como resultado, foi construído um consenso tripartite em torno às prioridades e resultados do PNETD, referendado por um documento firmado por representantes de governo, empregadores e trabalhadores durante a 98ª reunião da Conferência Internacional do Trabalho (junho de 2009). Na ocasião, uma Declaração Conjunta assinada pelo Presidente Lula e pelo Diretor Geral da OIT reafirmou o compromisso entre o Governo brasileiro e a OIT em relação ao tema

O mesmo Decreto que criou o Comitê Interministerial instituiu o Subcomitê da Juventude, com o objetivo de elaborar uma Agenda Nacional de Trabalho Decente para a Juventude (ANTDJ). Esse objetivo foi cumprido durante o ano de 2010, através de um amplo e produtivo processo de diálogo tripartite. A ANTDJ se organiza em torno a quatro prioridades: (i) mais e melhor educação; (ii) conciliação entre estudos, trabalho e vida familiar; (iii) inserção digna e ativa no mundo do trabalho; (iv) diálogo social.

[Trabalho Decente](#)

**URL:** <http://www.oitbrasil.org.br/content/o-que-e-trabalho-decente>



**ANEXO 02- PROJETO DE LEI 4330/2004**

PROJETO DE LEI No , DE 2004 (Do Sr. Sandro Mabel)

Dispõe sobre o contrato de prestação de serviço a terceiros e as relações de trabalho dele decorrentes.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei regula o contrato de prestação de serviço e as relações de trabalho dele decorrentes, quando o prestador for sociedade empresária que contrate empregados ou subcontrate outra empresa para a execução do serviço.

Parágrafo único. Aplica-se subsidiariamente ao contrato de que trata esta Lei o disposto no Código Civil, em especial os arts. 421 a 480 e 593 a 609.

Art. 2º Empresa prestadora de serviços a terceiros é a sociedade empresária destinada a prestar à contratante serviços determinados e específicos.

§ 1º A empresa prestadora de serviços contrata e remunera o trabalho realizado por seus empregados, ou subcontrata outra empresa para realização desses serviços.

§ 2º Não se configura vínculo empregatício entre a empresa contratante e os trabalhadores ou sócios das empresas prestadoras de serviços, qualquer que seja o seu ramo.

Art. 3º São requisitos para o funcionamento da empresa de prestação de serviços a terceiros:

Jurídica (CNPJ);

I – prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa

II – registro na Junta Comercial;

III – capital social compatível com o número de empregados, observando-se os seguintes parâmetros:

a) empresas com até dez empregados: capital mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

b) empresas com mais de dez e até vinte empregados: capital mínimo de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais);

c) empresas com mais de vinte e até cinquenta empregados: capital mínimo de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);

d) empresas com mais de cinquenta e até cem empregados: capital mínimo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais); e

e) empresas com mais de cem empregados: capital mínimo de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).

§ 1o Convenção ou acordo coletivo de trabalho podem exigir a imobilização do capital social em até cinquenta por cento dos valores previstos no inciso III deste artigo.

§ 2o O valor do capital social de que trata o inciso III deste artigo será reajustado:

I – no mês de publicação desta lei, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), verificada de novembro de 2004, inclusive, ao mês imediatamente anterior ao do início de vigência desta lei;

II – anualmente, a partir do ano subsequente ao do reajuste mencionado no inciso anterior, no mês correspondente ao da publicação desta lei, pela variação acumulada do INPC nos doze meses imediatamente anteriores.

Art. 4o Contratante é a pessoa física ou jurídica que celebra contrato de prestação de serviços determinados e específicos com empresa prestadora de serviços a terceiros.

§ 1o É vedada à contratante a utilização dos trabalhadores em atividades distintas daquelas que foram objeto do contrato com a empresa prestadora de serviços.

§ 2o O contrato de prestação de serviços pode versar sobre o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares à atividade econômica da contratante.

Art. 5o São permitidas sucessivas contratações do trabalhador por diferentes empresas prestadoras de serviços a terceiros, que prestem serviços à mesma contratante de forma consecutiva.

Art. 6o Os serviços contratados podem ser executados no estabelecimento da empresa contratante ou em outro local, de comum acordo entre as partes.

Art. 7o É responsabilidade da contratante garantir as condições de segurança e saúde dos trabalhadores, enquanto estes estiverem a seu serviço e em suas dependências, ou em local por ela designado.

Art. 8o Quando o empregado for encarregado de serviço para o qual seja necessário treinamento específico, a contratante deverá:

I – exigir da empresa prestadora de serviços a terceiros certificado de capacitação do trabalhador para a execução do serviço; ou

II – fornecer o treinamento adequado, somente após o qual poderá ser o trabalhador colocado em serviço.

Art. 9º A contratante pode estender ao trabalhador da empresa de prestação de serviços a terceiros benefícios oferecidos aos seus empregados, tais como atendimento médico, ambulatorial e de refeição destinado aos seus empregados, existentes nas dependências da contratante ou local por ela designado.

Art. 10. A empresa contratante é subsidiariamente responsável pelas obrigações trabalhistas referentes ao período em que ocorrer a prestação de serviços, ficando-lhe ressalvada ação regressiva contra a devedora.

Parágrafo único. Na ação regressiva de que trata o caput, além do ressarcimento do valor pago ao trabalhador e das despesas processuais, acrescidos de juros e correção monetária, é devida indenização em valor equivalente à importância paga ao trabalhador.

Art. 11. A empresa prestadora de serviços a terceiros, que subcontratar outra empresa para a execução do serviço, é solidariamente responsável pelas obrigações trabalhistas assumidas pela empresa subcontratada.

Art. 12. Nos contratos de prestação de serviços a terceiros em que a contratante for a Administração Pública, a responsabilidade pelos encargos trabalhistas é regulada pelo art. 71 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993.

Art. 13. O recolhimento das contribuições previdenciárias relativas aos trabalhadores contratados para a prestação de serviços a terceiros observa o disposto no art. 31 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.

Art. 14. O contrato de prestação de serviços a terceiros deve conter, além das cláusulas inerentes a qualquer contrato:

I – a especificação do serviço a ser prestado; II – o prazo para realização do serviço, quando for o caso; III – a obrigatoriedade de apresentação periódica, pela empresa prestadora de serviços a terceiros, dos comprovantes de cumprimento das obrigações trabalhistas pelas quais a contratante é subsidiariamente responsável.

Art. 15. O recolhimento da contribuição sindical prevista nos arts. 578 e seguintes da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deve ser feito ao sindicato representante da categoria profissional correspondente à atividade exercida pelo trabalhador na empresa contratante.

§ 1º A contribuição sindical devida pelo trabalhador de empresa de prestação de serviços a terceiros, contratado para o cumprimento do contrato de que trata esta Lei, é

proporcional ao período em que foi colocado à disposição da empresa contratante e consiste na importância correspondente a um doze avos da remuneração de um dia de trabalho por mês de serviço ou fração superior a quatorze dias.

§ 2o Não é devida a contribuição pelo trabalhador se este já houver pago, no mesmo ano, a título de contribuição sindical, importância correspondente à remuneração de um dia de trabalho, nos termos do art. 582 da CLT.

Art. 16. O disposto nesta Lei não se aplica:

I – à prestação de serviços de natureza doméstica, assim entendida aquela fornecida à pessoa física ou à família no âmbito residencial destas;

II – às empresas de vigilância e transporte de valores, permanecendo as respectivas relações de trabalho reguladas por legislação especial.

Art. 17. O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a empresa infratora ao pagamento de multa administrativa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por trabalhador prejudicado, salvo se já houver previsão legal de multa específica para a infração verificada.

§ 1o A fiscalização, a autuação e o processo de imposição de multas reger-se-ão pelo Título VII da CLT.

§ 2o As partes ficam anistiadas das penalidades não compatíveis com esta Lei, impostas com base na legislação anterior.

Art. 18. Os contratos em vigência serão adequados aos termos desta Lei no prazo de cento e vinte dias a partir da vigência. publicação.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor trinta dias após a

## JUSTIFICAÇÃO

O mundo assistiu, nos últimos 20 anos, a uma verdadeira revolução na organização da produção. Como consequência, observamos também profundas reformulações na organização do trabalho. Novas formas de contratação foram adotadas para atender à nova empresa.

Nesse contexto, a terceirização é uma das técnicas de administração do trabalho que têm maior crescimento, tendo em vista a necessidade que a empresa moderna tem de concentrar-se em seu negócio principal e na melhoria da qualidade do produto ou da prestação de serviço.

No Brasil, a legislação foi verdadeiramente atropelada pela realidade. Ao tentar, de maneira míope, proteger os trabalhadores simplesmente ignorando a terceirização,

conseguiu apenas deixar mais vulneráveis os brasileiros que trabalham sob essa modalidade de contratação.

As relações de trabalho na prestação de serviços a terceiros reclamam urgente intervenção legislativa, no sentido de definir as responsabilidades do tomador e do prestador de serviços e, assim, garantir os direitos dos trabalhadores.

A presente proposição tem origem no Projeto de Lei no 4.302, de 1998, que após mais de cinco anos de tramitação, teve a retirada solicitada pelo Poder Executivo. Ressalta-se que durante a tramitação do Projeto de Lei do Executivo, que também alterava a lei do trabalho temporário, travaram-se longos e frutíferos debates sobre o tema, tanto nesta Casa quanto no Senado

Federal, que muito enriqueceram a proposta original.

O Projeto de Lei que ora apresentamos exclui os dispositivos que tratavam do trabalho temporário, limitando-se à prestação de serviços a terceiros, e incorpora as contribuições oferecidas por todos os que participaram dos debates do Projeto de Lei no 4.302, de 1998.

A nossa proposição regula o contrato de prestação de serviço e as relações de trabalho dele decorrentes. O prestador de serviços que se submete à norma é, portanto, a sociedade empresária, conforme a nomenclatura do novo Código Civil, que contrata empregados ou subcontrata outra empresa para a prestação de serviços.

Deve ser destacada a definição da empresa prestadora de serviços como aquela que presta serviços determinados e específicos para a empresa contratante. É a prestadora responsável pela contratação, remuneração e direção do trabalho de seus empregados, podendo, ainda, subcontratar outras empresas para realizar os serviços contratados.

Não há, obviamente, vínculo empregatício entre a tomadora de serviços e os trabalhadores contratados pela prestadora ou seus sócios.

São estabelecidos requisitos para o funcionamento das empresas prestadoras de serviço que visam a garantir o adimplemento das obrigações trabalhistas e previdenciárias. O capital social mínimo estipulado em função do número de empregados é um exemplo.

É prevista, ainda, a possibilidade de ser exigida a imobilização de até 50% do capital social da prestadora de serviços mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho.

A nossa proposição define também a figura do contratante que pode ser pessoa física ou jurídica. A inclusão de pessoa física justifica-se pela necessidade de permitir a contratação de prestadoras de serviço por profissionais liberais.

Vários dispositivos estipulam limitações contratuais que protegem o trabalhador, como a vedação de sua utilização, pela empresa contratante, em atividades diversas das estipuladas em contrato com a empresa prestadora de serviços.

O objeto da contratação deve ser especificado. É, no entanto, amplo, podendo versar sobre atividades inerentes, acessórias ou complementares à atividade econômica da contratante.

Uma das situações que muito nos preocupou foi a possibilidade de um trabalhador continuar prestando serviços a uma empresa contratante, ainda que se sucedam várias empresas prestadoras de serviço. Optamos por abordar o tema no art. 5o, permitindo a continuidade do trabalho para a mesma empresa contratante.

A empresa contratante é diretamente responsável pelas condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho.

Além disso, caso seja necessário treinamento específico para a realização do trabalho, a empresa contratante pode exigir da prestadora o certificado de capacitação do trabalhador ou pode fornecer o treinamento adequado.

Uma das maiores críticas que se faz à terceirização é a precarização das relações de trabalho dela decorrentes, apresentando altos índices de acidentes do trabalho. Atribuir a responsabilidade à contratante por esse aspecto ligado às condições de trabalho representa uma garantia ao trabalhador e, certamente, contribui para a melhoria do ambiente laboral.

É prevista a responsabilidade subsidiária da contratante quanto às obrigações trabalhistas, sendo-lhe assegurado, obviamente, o direito de ação regressiva contra a prestadora de serviços / devedora.

O projeto inova ao assegurar mediante a ação regressiva, além do ressarcimento dos valores pagos pela contratante, o pagamento de uma indenização equivalente ao valor pago ao trabalhador.

Há, ainda, previsão de responsabilidade solidária quanto às obrigações trabalhistas pela empresa prestadora de serviços que subcontratar outra empresa.

No caso de contratação com a Administração Pública, o projeto remete à Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, que “regulamenta o artigo 37, inciso XXI, da

Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências”.

Isso significa que a Administração Pública é solidariamente responsável quanto aos encargos previdenciários, mas não quanto às dívidas trabalhistas.

O contrato de prestação de serviços deve conter a especificação do serviço a ser prestado e o prazo para a sua realização. Deve, além disso, prever a apresentação periódica, pela empresa prestadora de serviços, dos comprovantes de cumprimento das obrigações trabalhistas, o que possibilitará a fiscalização por parte da empresa contratante.

Outro aspecto relevante da proposição é que o recolhimento da contribuição sindical compulsória deve ser feito à entidade representante da categoria profissional correspondente à atividade terceirizada. Aumenta-se, dessa forma, o poder de negociação com as entidades patronais, bem como é favorecida a fiscalização quanto à utilização correta da prestação de serviços.

São excluídas da aplicação da lei as atividades de empregado doméstico, e ainda as atividades de vigilância e transporte de valores, que já possuem legislação específica.

É estabelecida multa administrativa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por trabalhador prejudicado em caso de descumprimento da norma.

É concedida anistia aos débitos, penalidades e multas impostas com base em normas não compatíveis com a lei.

A proposição concede prazo de cento e vinte dias para a adequação dos contratos vigentes aos termos da nova lei, sendo que a vigência ocorrerá trinta dias após a publicação. Tal prazo, acreditamos, é suficiente para que as partes interessadas tenham ciência das alterações e adequem seus contratos.

Destacamos, ainda, que a proposição é fruto de discussão com vários segmentos da sociedade. Tal discussão não está encerrada. Deve, outrossim, ser ampliada, a fim de aprimorar o texto da norma. Colocamo-nos, desde já, à disposição daqueles que queiram contribuir para a regulação dessa matéria, tão relevante para as relações de trabalho no Brasil.

Por considerarmos de alta relevância a regulamentação da terceirização, rogamos aos nobres Colegas pela aprovação deste Projeto de Lei.

2004.12234.999

Sala das Sessões, em de 2004.

Deputado Sandro Mabel

## ANEXO 03 - CARTA DOS MINISTROS DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho

Brasília, 27 de agosto de 2013.

Excelentíssimo Senhor  
Deputado **DÉCIO LIMA**  
Presidente da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania

A sociedade civil, por meio de suas instituições, e os órgãos e instituições do Estado, especializados no exame das questões e matérias trabalhistas, foram chamados a opinar sobre o Projeto de Lei nº 4.330-A/2004, que trata da terceirização no Direito brasileiro.

Em vista desse chamamento, os Ministros do Tribunal Superior do Trabalho, infra assinados, com a experiência de várias décadas na análise de milhares de processos relativos à terceirização trabalhista, vêm, respeitosamente, apresentar suas ponderações acerca do referido Projeto de Lei:

- I. O PL autoriza a generalização plena e irrefreável da terceirização na economia e na sociedade brasileiras, no âmbito privado e no âmbito público, podendo atingir quaisquer segmentos econômicos ou profissionais, quaisquer atividades ou funções, desde que a empresa terceirizante seja especializada.
- II. O PL negligencia e abandona os limites à terceirização já sedimentados no Direito brasileiro, que consagra a terceirização em quatro hipóteses:
  1. contratação de trabalhadores por empresa de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974);
  2. contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983);
  3. contratação de serviços de conservação e limpeza;





4. contratação de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistam a pessoalidade e a subordinação direta;

III. A diretriz acolhida pelo PL nº 4.330-A/2004, ao permitir a generalização da terceirização para toda a economia e a sociedade, certamente provocará gravíssima lesão social de direitos sociais trabalhistas e previdenciários no País, com a potencialidade de provocar a migração massiva de milhões de trabalhadores hoje enquadrados como empregados efetivos das empresas e instituições tomadoras de serviços em direção a um novo enquadramento, como trabalhadores terceirizados, deflagrando impressionante redução de valores, direitos e garantias trabalhistas e sociais.

Nesse sentido, o Projeto de Lei esvazia o conceito constitucional e legal de categoria, permitindo transformar a grande maioria de trabalhadores simplesmente em "prestadores de serviços" e não mais "bancários", "metalúrgicos", "comerciários", etc.

Como se sabe que os direitos e garantias dos trabalhadores terceirizados são manifestamente inferiores aos dos empregados efetivos, principalmente pelos níveis de remuneração e contratação significativamente mais modestos, o resultado será o profundo e rápido rebaixamento do valor social do trabalho na vida econômica e social brasileira, envolvendo potencialmente milhões de pessoas.

IV. O rebaixamento dramático da remuneração contratual de milhões de concidadãos, além de



comprometer o bem estar individual e social de seres humanos e famílias brasileiras, afetará fortemente, de maneira negativa, o mercado interno de trabalho e de consumo, comprometendo um dos principais elementos de destaque no desenvolvimento do País. Com o decréscimo significativo da renda do trabalho, ficará comprometida a pujança do mercado interno no Brasil.

- V. Essa redução geral e grave da renda do trabalhador brasileiro - injustificável a todos os títulos - irá provocar também, obviamente, severo problema fiscal para o Estado, ao diminuir, de modo substantivo, a arrecadação previdenciária e tributária no Brasil.

A repercussão fiscal negativa será acentuada pelo fato de o PL provocar o esvaziamento, via terceirização potencializada, das grandes empresas brasileiras, que irão transferir seus antigos empregados para milhares de novas micro, pequenas e médias empresas - todas especializadas, naturalmente -, que serão as agentes do novo processo de terceirização generalizado.

Esvaziadas de trabalhadores as grandes empresas - responsáveis por parte relevante da arrecadação tributária no Brasil -, o déficit fiscal tornar-se-á também incontrolável e dramático, já que se sabe que as micro, pequenas e médias empresas possuem muito mais proteções e incentivos fiscais do que as grandes empresas. A perda fiscal do Estado brasileiro será, conseqüentemente, por mais uma razão, também impressionante.

Dessa maneira, a política trabalhista extremada proposta pelo PL nº 4.330-A/2004, aprofundando,



generalizando e descontrolando a terceirização no País, não apenas reduzirá acentuadamente a renda de dezenas de milhões de trabalhadores brasileiros, como também reduzirá, de maneira inapelável, a arrecadação previdenciária e fiscal da União no País.

- VI. A generalização e o aprofundamento da terceirização trabalhista, estimulados pelo Projeto de Lei, provocarão também sobrecarga adicional e significativa ao Sistema Único de Saúde (SUS), já fortemente sobrecarregado. É que os trabalhadores terceirizados são vítimas de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais/profissionais em proporção muito superior aos empregados efetivos das empresas tomadoras de serviços. Com a explosão da terceirização - caso aprovado o PL nº 4.330-A/2004 -, automaticamente irão se multiplicar as demandas perante o SUS e o INSS.

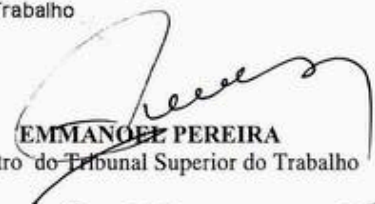
São essas as ponderações que apresentamos a Vossa Excelência a respeito do Projeto de Lei nº 4.330-A/2004, que trata de "Terceirização".

Respeitosamente,

  
**ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

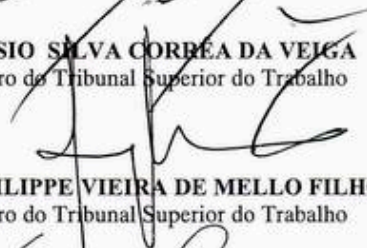
  
**JOÃO ORESTE DALAZEN**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

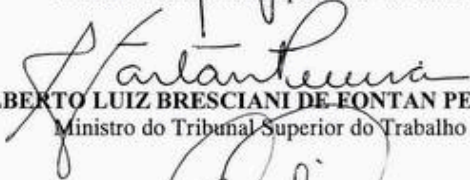


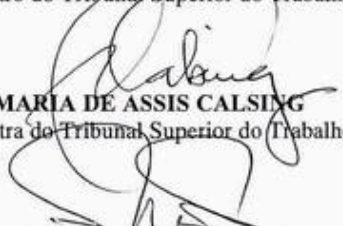
  
**EMANOEL PEREIRA**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho


  
**LELIO BENTES CORRÊA**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho


  
**ALOYSIO SILVA CORRÊA DA VEIGA**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho


  
**LUIZ PHILIPPE VIEIRA DE MELLO FILHO**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

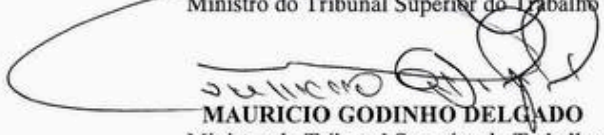
  
**ALBERTO LUIZ BRESCIANI DE FONTAN PEREIRA**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

  
**MARIA DE ASSIS CALSING**  
Ministra do Tribunal Superior do Trabalho

  
**FERNANDO EIZO ONO**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

  
**MARCIO EURICO VITRAL AMARO**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

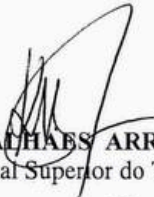
  
**WALMIR OLIVEIRA DA COSTA**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

  
**MAURICIO GODINHO DELGADO**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Superior do Trabalho


fls.6




**KÁTIA MAGALHÃES ARRUDA**  
Ministra do Tribunal Superior do Trabalho



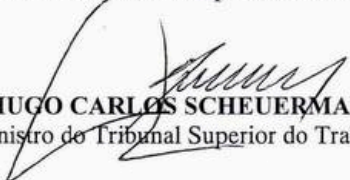
**AUGUSTO CÉSAR LEITE DE CARVALHO**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho



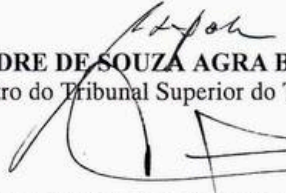
**JOSÉ ROBERTO FREIRE PIMENTA**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho



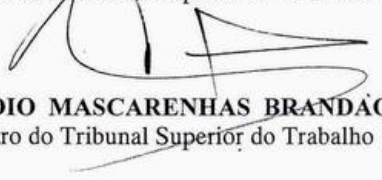
**DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES**  
Ministra do Tribunal Superior do Trabalho



**HUGO CARLOS SCHEUERMANN**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho



**ALEXANDRE DE SOUZA AGRA BELMONTE**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho



**CLÁUDIO MASCARENHAS BRANDÃO**  
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

## ANEXO 04 – PARECER CEP

CENTRO DE FILOSOFIA E  
CIÊNCIAS HUMANAS DA UFRJ



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**Pesquisador:** Alfredo Assunção Matos

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 40925014.0.0000.5582

**Instituição Proponente:** UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 964.285

**Data da Relatoria:** 25/02/2015

**Apresentação do Projeto:**

O estudo analisa as relações de trabalho e busca entender como elas se desenvolveram ao longo dos anos. O autor propõe:

- 1) Estudar a terceirização, entendendo-a como modelo de gestão adotado pelas organizações a partir da década de 70 e que vem sofrendo modificações desde então.
- 2) Analisar as novas formas de relação entre Empregador (que terceiriza) e Empregado (que é terceirizado), como se constituem e de que forma nos atravessam.
- 3) Entender como as relações de trabalho e a exploração do capital humano vêm se modificando ao longo da história e explicar como surgiu o trabalho e como ele se desenvolveu ao longo dos anos; o que é terceirização e como ela se insere no mundo globalizado, qual é o seu papel no mercado brasileiro e como ela se correlaciona com a precarização do trabalho
- 4) Falar sobre a psicodinâmica do trabalho
- 5) Discutir o trabalho prescrito e o real
- 6) Analisar criticamente projeto de lei 4330/2004 que visa modificar um dos principais pilares da terceirização (o de não empoderar as empresas terceirizadas à execução da prática das atividades-fim).

**Endereço:** Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 2º a  
**Bairro:** URCA **CEP:** 22.290-240  
**UF:** RJ **Município:** RIO DE JANEIRO  
**Telefone:** (21)3938-5167 **E-mail:** cep.cfch@gmail.com

**CENTRO DE FILOSOFIA E  
CIÊNCIAS HUMANAS DA UFRJ**



Continuação do Parecer: 964.285

**Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário:

Promover uma melhor discussão sobre o tema de terceirização e precarização na psicologia do trabalho.

Objetivo Secundário:

Promover por meio da pesquisa científica uma melhoria nas condições dos trabalhadores terceirizados por meio de discussões sobre o tema, apoio a sindicatos, melhorar as políticas internas de Recursos Humanos.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

O autor afirma que: "A pesquisa apresenta risco mínimo, em função de possível desconforto na execução do Grupo Focal e das Entrevistas Individuais. Porém as pessoas possuem livre acesso de se retirarem da pesquisa no momento em que desejarem. O que configura, portanto, um risco apesar de mínimo, desconsiderável."

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

O projeto apresentado atende a quase todos os critérios de avaliação pelo CEP.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

O TCLE não menciona o que se fará com os dados nos próximos 5 anos.

Roteiro de entrevista com muitos erros de ortografia e concordância.

Não há consentimento de Uso de Imagem no TCLE.

**Recomendações:**

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Acrescentar ao TCLE o que está descrito como ausente na seção acima.

Revisar, ortográfica e gramaticalmente, o projeto e o roteiro de entrevista, assim como o TCLE.

O projeto está aprovado e reforça-se o cumprimento das conclusões acima.

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Endereço:** Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 2º a  
**Bairro:** URCA **CEP:** 22.290-240  
**UF:** RJ **Município:** RIO DE JANEIRO  
**Telefone:** (21)3938-5167 **E-mail:** cep.cfch@gmail.com

CENTRO DE FILOSOFIA E  
CIÊNCIAS HUMANAS DA UFRJ



Continuação do Parecer: 964.285

**Considerações Finais a critério do CEP:**

RIO DE JANEIRO, 25 de Fevereiro de 2015

---

**Assinado por:**  
**Celeste Azulay Kelman**  
**(Coordenador)**

**Endereço:** Av Pasteur, 250-Praia Vermelha, prédio CFCH, 2º a  
**Bairro:** URCA **CEP:** 22.290-240  
**UF:** RJ **Município:** RIO DE JANEIRO  
**Telefone:** (21)3938-5167 **E-mail:** cep.cfch@gmail.com



**ANEXO 05 - TCLE**

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA - CFCH  
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO  
Ministério da Saúde - Conselho Nacional de Saúde  
RESOLUÇÃO Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012.

Você está sendo convidada(o) a participar da pesquisa de mestrado vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, intitulada ***Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.***

Antes de decidir se participará, é importante que você entenda as propostas da pesquisa para verificar se concorda com elas. Reserve um tempo para ler cuidadosamente as informações a seguir e faça perguntas se algo não estiver claro ou se quiser mais informações.

Não tenha pressa de decidir se deseja ou não participar desta pesquisa.

Título da pesquisa: Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

O que é o projeto? O projeto consiste em analisar as relações de trabalho e entender como ele se desenvolveu ao longo dos anos. Iremos estudar a terceirização, entendendo-a como modelo de gestão adotado pelas organizações a partir da década de 1970 e que vem sofrendo modificações desde então.

Analisaremos as novas formas de relação entre Empregador (que terceiriza) e Empregado(que é terceirizado), como se constituem e de que forma nos atravessam. Entenderemos como as relações de trabalho e a exploração do capital humano vêm se modificando ao longo da história. Abordaremos a precarização do trabalho e mediremos o grau de satisfação dos trabalhadores em seu trabalho.

Qual é o objetivo do estudo? O projeto visa resgatar e problematizar os possíveis atravessamentos relacionadas as relações de trabalhadores terceirizados, que estão submetidos a condições precarizadas de trabalho. Analisaremos também, se mesmo diante destas condições o trabalhador se encontra satisfeito na atual situação.

Por que você foi convidada(o)? Devido a nosso contato anterior, você foi convidada(o) a participar da pesquisa pelo fato de ser um trabalhador terceirizado e ainda possuir o nível de escolaridade formação superior (interrompida ou cursando). As atividades serão oferecidas para todos e a participação é voluntária, conforme desejo e autorização dos interessados.

Eu tenho que participar? Você é quem decide se gostaria de participar ou não desta pesquisa. Se decidir participar do projeto em questão, você receberá esta folha de informações para guardar, deverá assinar um termo de consentimento e poderá participar e propor questões ao longo de toda a atividade de pesquisa. Mesmo se você decidir participar, você ainda tem a liberdade de se retirar das atividades a qualquer momento e sem dar justificativas. Isso não afetará em nada sua participação em demais atividades.

O que acontecerá comigo se eu participar? O que eu tenho que fazer? Você participará de um Grupo focal e/ou uma entrevista semi-estruturada, com gravação de áudio. Importante mencionar que a entrevista tem caráter sigiloso e que seu nome não

será revelado. Além disso, haverá a gravação de imagens e áudio no grupo focal e na entrevista, somente do áudio. Somente o pesquisador terá acesso ao áudio na íntegra, que será transcrito na forma de texto.

O que acontece quando o estudo termina? Você poderá solicitar participação a qualquer momento da atividade de pesquisa. Além disso, ao final, o pesquisador irá propor uma devolutiva sobre as questões elencadas e o resultado. Os resultados vão compor o acervo de pesquisas da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, ficando disponíveis para consulta.

Minha participação neste estudo será mantida em sigilo? SIM

Contato para informações adicionais. Se você precisar de informações adicionais sobre a participação na pesquisa:

Pesquisador: Alfredo Assunção Matos

Administrador

E-mail: [assuncao.coach@gmail.com](mailto:assuncao.coach@gmail.com)

Telefone: (021) 99901-3535

Orientador: Professor Dr Rodolfo Ribas de Castro Junior

E-mail: [rodolfo.c.ribas@gmail.com](mailto:rodolfo.c.ribas@gmail.com)

Endereço do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio de Janeiro:

Prédio da Decania do CFCH - Praia Vermelha

3º andar - Sala 40

[cep.cfch@gmail.com](mailto:cep.cfch@gmail.com)

(21) 3938-5167

Obrigado por ler estas informações! Caso deseje participar deste estudo, assine o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido anexo e devolva-o ao pesquisador.

Você pode guardar uma cópia destas informações e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para seu próprio registro.

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

**Nome do Local:** \_\_\_\_\_

**Título do projeto:** *Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.*

Assinatura do pesquisador:

\_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1 – Confirmo que li e entendi a folha de informações para o estudo acima e que tive a oportunidade de fazer perguntas.

2 – Entendo que minha participação, é voluntária e que sou livre para retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar dar explicações, e sem que meu tratamento médico ou direitos legais sejam afetados.

3 – Concordo em participar da pesquisa acima.

Nome da pessoa participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da pessoa participante: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ANEXO 06 - ROTEIRO PARA ENTREVISTAS****ROTEIRO DE ENTREVISTA**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

- 1. Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?**
- 2. Como é trabalhar aqui?**
- 3. É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?**
- 4. Como se deu seu processo de entrada na empresa?**  
(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? )
- 5. Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)**
  - 5.1 Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)**
  - 5.2 Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?**
  - 5.3 Como é trabalhar com a chefia imediata?**
- 6. Você se sente realizado no que você faz?**
- 7. Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?**
- 8. Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?**

**ANEXO 07 - ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO (EST) – VERSÃO REDUZIDA**

## Escala de Satisfação no Trabalho (EST) – Versão Reduzida

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual.

Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.

Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- 1= Totalmente insatisfeito
- 2= Muito insatisfeito
- 3= Insatisfeito
- 4= Indiferente
- 5= Satisfeito
- 6= Muito satisfeito
- 7= Totalmente satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me..

1.  Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho. ®
2.  Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa. ®
3.  Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho. ®
4.  Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim. ®
5.  Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam. ®
6.  Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional. ®
7.  Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal. ®
8.  Com a capacidade de meu trabalho absorver-me. ®
9.  Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa. ®
10.  Com o entendimento entre eu e meu chefe. ®
11.  Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho. ®
12.  Com a maneira como meu chefe me trata. ®
13.  Com a variedade de tarefas que realizo. ®
14.  Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho. ®
15.  Com a capacidade profissional do meu chefe. ®

® Itens que compõem a versão reduzida da EST (15 itens).



**Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados e não terceirizados.**

	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com o entendimento entre eu e meu chefe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com meu trabalho comparado aos meus esforços no trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com a maneira como o meu chefe me trata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com a variedade de tarefas que realizo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com a capacidade profissional do meu chefe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com a maneira que trato meus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estou satisfeito com a maneira que os meus clientes me trata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pense em seu trabalho. Diga-nos as TRÊS (3) primeiras palavras que vierem a sua cabeça. Exemplos: estressante, empolgante e tranquilo.

Palavra 1 \_\_\_\_\_

Palavra 2 \_\_\_\_\_

Palavra 3 \_\_\_\_\_

Considerando uma escala de ZERO a DEZ, onde ZERO quer dizer muito insatisfeito e DEZ quer dizer muito satisfeito, de uma nota para sua satisfação com o seu trabalho.

\_\_\_\_\_ (somente números)



OBRIGADO!

## ANEXO 09 – ARTIGO PUBLICIZADO REFERENTE A PARTE DESTA DISSERTAÇÃO NA REVISTA RPOT – REVISTA DE PSICOLOGIA: ORGANIZAÇÃO E TRABALHO (CONCEITO A2)

### Submissões Ativas

ATIVO		ARQUIVO		
ID	MM-DD ENVIAR SEC	AUTORES	TÍTULO	STATUS
RPOT-644	07-16	NUMESP Assunção-Matos, Bicalho	<a href="#">O TRABALHO, A TERCEIRIZAÇÃO E O LEGISLATIVO BRASILEIRO:...</a>	<a href="#">EM EDIÇÃO</a> Aceitar
1 a 1 de 1 Itens				

### #RPOT-644 : O TRABALHO, A TERCEIRIZAÇÃO E O LEGISLATIVO BRASILEIRO:...


RESUMO	AVALIAÇÃO	EDIÇÃO
<b>Submissão</b>		
Autores	Alfredo Assunção-Matos, Pedro Paulo Gastalho Bicalho	
Título	O TRABALHO, A TERCEIRIZAÇÃO E O LEGISLATIVO BRASILEIRO: PARADOXOS E CONTROVÉRSIAS	
Documento Original	<a href="#">RPOT-644-11214-47597-1-SM.DOCX</a> 2015-07-16	
Doc. Sup.	<a href="#">RPOT-644-11214-47599-1-SP.PDF</a> 2015-07-16 <a href="#">INCLUIR DOCUMENTO SUPLEMENTAR</a> <a href="#">RPOT-644-11214-47600-1-SP.PDF</a> 2015-07-16 <a href="#">RPOT-644-11214-47601-1-SP.PDF</a> 2015-07-16	
Submetido por	Pedro Paulo Gastalho Bicalho 	
Data de submissão	julho 16, 2015 - 06:58	
Seção	Número especial - Terceirização e precarização do trabalho no Brasil: onde estamos, para onde vamos?	
Editor	Mary Sandra Carlotto 	
Comentários do Autor	Artigo submetido para o número especial: Terceirização e precarização do trabalho no Brasil: onde estamos, para onde vamos?	
<b>Status</b>		
Status	Em Edição	
Iniciado	2016-01-18	
Última alteração	2016-01-18	



## Metadados da Submissão

[EDITAR METADADOS](#)

### Autores


Nome Alfredo Assunção-Matos 

Instituição Universidade Federal do Rio de Janeiro

País Brasil

Resumo da Biografia Graduado em Administração de Empresas, Pós-graduado em MBA Desenvolvimento Avançado de Executivos em Gestão de Pessoas (UFF) e Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Bolsista CAPES.

Contato Principal para correspondência.

Nome Pedro Paulo Gastalho Bicalho 

Instituição Universidade Federal do Rio de Janeiro

País Brasil

Resumo da Biografia Professor Associado do Instituto de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Bolsista de produtividade em pesquisa (CNPq) e Jovem Cientista do Nosso Estado (FAPERJ).

### Título e Resumo

Título O TRABALHO, A TERCEIRIZAÇÃO E O LEGISLATIVO BRASILEIRO: PARADOXOS E CONTROVÉRSIAS

Resumo O objetivo deste artigo é analisar o Legislativo Brasileiro frente à terceirização como modelo de gestão e suas implicações frente a precarização e a flexibilização do trabalho. Inicialmente, situamos algumas mudanças que aconteceram no mundo do trabalho na forma de exploração do capital humano advindas dos sistemas taylorista e fordista. Analisamos a crise estrutural dos anos 70 e seus efeitos nas relações entre trabalho e trabalhadores, com uma breve análise dos anos 80 onde houve a implantação da acumulação flexível do capital e, como consequência, uma radical transformação na área de tecnologia e a mundialização da economia. Discute-se o funcionamento do Legislativo Brasileiro e conclui-se com apontamentos sobre o Projeto de Lei 4330/2004, de autoria do Deputado Sandro Mabel (PMDB-GO), cujo principal encaminhamento é a permissão da terceirização nas denominadas atividades-fim.

### Indexação

Palavras-chave Psicologia Organizacional; Trabalho; Serviços Terceirizados

Tipo, método ou ponto de vista Ensaio Teórico e Metodológico

Idioma pt

### Agências de Financiamento

Agências CAPES; CNPq; FAPERJ

## ANEXO 10 – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

### ROTEIRO DE ENTREVISTA(01)

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

#### **1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?**

Eu sou separada, que dizer, ex-juntada. Tenho 31 anos e 2 filhas do mesmo pai. Minhas filhas são lindas e é por elas que eu trabalho e vivo. Moro em Niterói com minhas filhas no terreno da minha mãe, construí uma casinha bem gostosinha e ainda consegui entrar na faculdade mas não tive como pagar, então tive que trancar. Apesar do pai das minhas filhas ajudar em casa, ainda sobra muita conta pra mim. Eu já trabalhei em 3 escritórios na parte administrativa mas o trabalho era o dia todo e tinha sábado também, acho que proporcionalmente o salário daqui é igual, mas por ser somente 6 horas eu prefiro. O salário comparado ao que fazemos e a responsabilidade que temos deveria ser pelo menos o dobro, a gente mexe com papéis muito importantes.

#### **2) Como é trabalhar aqui?**

Eu gosto, como todo trabalho tem seus pontos bons e ruins. O que eu não gosto é quando o agendamento está muito alto e o salão fica muito cheio, porque aí os clientes começam a ficar nervosos e a gente também e os supervisores começam a falar que estamos enrolando, pra gente ir mais rápido. Mas eles não entendem que muitos de nós estamos trabalhando no limite- não vou falar por todos porque tem uns que vivem voando mesmo, isso também chateia a gente. Por mais que os supervisores falem com algumas pessoas eles não mudam e a empresa não quer mandar embora porque diz que não tem gente suficiente para repor (isso é o que o RH fala).

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras? Como prestadora de serviços é a primeira vez, antes sempre tinha trabalhado em escritórios.**

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?** Eu já conhecia um pouco porque meu ex-marido trabalha na sede da empresa no centro da cidade. Foi ele que

me indicou para este trabalho, eu fiz o treinamento e consegui entrar. **Pode explicar melhor o que é fazer o treinamento para entrar?** É porque a empresa te chama para uma pré-entrevista e explica pra todo mundo que teremos um treinamento de 20 dias e que ela só vai contratar se a gente passar na prova no final do curso. Quem passa na prova a empresa deposita o valor da passagem desses dias, quem não passa ela não paga nada. Mas já soube de casos que a empresa contratou no início do treinamento, acho que depende deles né. Acho isso errado, porque se a gente está fazendo o treinamento a gente já está dando nosso tempo para a empresa. É difícil. O início do trabalho, os primeiros dias e semanas é muito difícil porque é muita informação, depois com o tempo a gente vai aprendendo, mas até hoje eu tenho dúvida em algumas coisas.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)**

Eu me sinto bem, o pessoal é legal. Às vezes eu me sinto um pouco coagida pelo cliente, mas aí eu chamo o supervisor e ele resolve, não quero nem saber.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Péssimas. As cadeiras sempre estão soltas, o ar às vezes não funciona, o banheiro é o mesmo pra gente e para os clientes e está sempre sujo, por mais que as faxineiras limpem.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** As pessoas. Tem muita gente boa, mas tem algumas pessoas ruins (em muitos casos eu prefiro não estar perto dependendo da pessoa ou do que ela está fazendo ou dizendo); Outra coisa que me incomoda também é a quantidade de informação que chega e às vezes a gente não é avisado.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Aqui parece uma tribo, risos, muito cacique para pouco índio. Tem chefe do posto, tem coordenador de pessoal, tem supervisor, tem técnico de controle e auxiliar de técnico de controle. Em geral eles são tranquilos, mas é muita gente pra dar conta da nossa vida.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Não né, isso daqui é passageiro. Quero me formar e ser enfermeira.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** As pessoas, são elas que fazem o meu dia ser melhor.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?**

Eu preenchi o questionário de satisfação e eu até gosto de trabalhar aqui, o problema é o salário e as condições de trabalho. No geral eu sou satisfeita, não sou muito rebelde não, risos.

## **ROTEIRO DE ENTREVISTA(02)**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

### **1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?**

Eu fiz o segundo grau completo e comecei a faculdade direito e fui (estudei) até o quinto período. O interesse pelo direito é porque eu trabalhei em escritório de contabilidade e advocacia. Já fiz muitas coisas, já trabalhei na UERJ e passei por vários setores. Estou a 3 anos na empresa e gosto de estar aqui.

**2) Como é trabalhar aqui?** É legal, diferente do que eu já havia trabalhado, é mais dinâmico é às vezes é mais tranquilo. Esse trabalho na área administrativa é muita rotina, já estou acostumada.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** É a segunda experiência

### **4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Meu primeiro emprego foi em um escritório de advocacia e daí eu conheci algumas pessoas que trabalhavam no DETRAN e fizemos amizade, quando saí do escritório eles e me chamaram para trabalhar com aqui. Eles falaram que o salário era parecido com o que eu tinha e teria outras vantagens como plano de saúde, vale transporte, refeição e não debitavam do salário. Nenhum emprego será perfeito, então não adianta ficar procurando, aqui “tá ruim mas tá bom...risos”.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Já me senti mais empolgada e agora que mandaram um monte de gente embora to mais animada, mas

já tive mais empolgada né, são 3 anos fazendo praticamente a mesma coisa, tem uma hora que você cansa.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** É legal, a estrutura é boa, cada um tem seu computador. A estrutura é boa, o ruim é que não podemos acessar a internet do computador, nem no nosso horário de lanche, isso é ruim.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Fazer com que as coisas se mantenham organizadas, ficamos sempre na expectativa de como o dia vai fechar, se vai acontecer algo novo ou mudança no procedimento.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Gosto da minha chefe, minha chefe é legal, o problema é que como a gente coincidentemente se conhecia antes, a gente acaba confundindo um pouco a coisa e às vezes perde o respeito. Mas é tranquilo, tem um respeito.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Sim, to bem.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** É as relações entre as pessoas, ninguém pegando no pé. Não tem ninguém que enche o saco. Em geral é mais tranquilo. Quando temos médico ou algo assim a empresa não questiona e da a liberdade de irmos. Fazer essas coisas no meio do expediente ou saímos mais cedo sem ter muita preocupação.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Acho que é super tranquilo, eu sei que saindo de lá vou ter dificuldade em um outro emprego, porque tem uma flexibilidade, se precisa de trocar a gente troca, etc. Estou acomodada mas eu gosto. É bom de trabalhar. Única reclamação mais grave que eu tenho e sobre os gerentes do DETRAN, eles chega para visitar as unidades “botando o terror”, humilha alguns funcionários, é um Deus nos acuda. Já ouvi até ela falando com um que errou o procedimento: “se a empresa colocasse tapete verde aqui seria um problema, porque as pessoas iriam achar que era comida” um absurdo né. Ainda bem que ela não falou isso comigo, se não eu dava uns tapas nela, não tenho sangue de barata.

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?**

Eu não gosto muito de falar de mim, tenho um namorado, moro com meus pais e estou na empresa a 4 anos e já vi muita coisa acontecer aqui, antes daqui eu trabalhei em atendimento por telefone, eu achava o ambiente mais estressante do que o daqui, apesar de às vezes o bicho pegar aqui. Eu só fiz o segundo grau e nunca pensei em fazer uma faculdade. Eu gosto de bicho, se fosse fazer (graduação) eu queria fazer veterinária, mas meu salário não dá pra pagar né, então fica só no sonho mesmo.

**2) Como é trabalhar aqui?**

Eu gosto de trabalhar, principalmente agora que estou no cargo da supervisão. Fiquei 1 ano como certificadora, depois virei ATC (auxiliar técnico operacional) e agora passei no processo seletivo para supervisão. Tem mais responsabilidade mas o salário é bem melhor.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** Não, já trabalhei em outras duas, acho que é tudo a mesma coisa. A diferença daqui é que eu não fico muito no telefone.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Uma vez eu fui no DETRAN resolver um problema de identidade e perguntei como fazia para trabalhar ali, a menina falou que era só eu levar meu currículo que eles estavam contratando e hoje eu estou aqui.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Me sinto confortável, eu gosto de pressão.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Falta quase tudo de material de escritório, tem dia que não tem grampo para finalizar o fechamento, mas a gente vai levando. Muita coisa eu mesmo compro, mas eu uso e guardo porque se eu deixar as pessoas acabam levando.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** O principal problema pra mim é a falta de funcionário. Vira e mexe uma galera é mandada embora e a gente fica sem pessoal pra trabalhar, a empresa não consegue repor no tempo necessário. Isso prejudica muito porque ai acumula o serviço e o DETRAN não diminui o agendamento. O resultado é o posto muito cheio e tudo vira um caos. Outra coisa que me incomoda muito é que nem todo mundo aqui leva a sério o trabalho, poxa, aqui é meu ganha pão, eu levo a sério mas tem gente que só quer atrapalhar, essas pessoas a empresa não manda embora.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** A chefia é tranquila, sabe conversar, tem algumas coisas que eu não concordo, mas no geral são bacanas. Uma coisa que eles cobram muito é enviar para a sede do DETRAN uma planilha com as faltas, isso eles cobram todos os dias, nós temos um horário para fazer isso. **E você pode dizer o que não concorda?** Acho que o que posso dizer é que quem conhece a chefia da unidade (a chefia não a coordenação porque a coordenação não é política) consegue fazer tudo aqui internamente, não pega fila. O posto pode estar lotado, mas os amigos da chefia sempre tem prioridade, isso é politica né. Aqui no DETRAN, muita coisa é política, isso eu não gosto.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Sim, eu cresci aqui na empresa por conta do meu profissionalismo, quero chegar a coordenadora ou gerente, mas pra isso a coordenação disse que eu preciso fazer uma graduação, acho que vou fazer administração mesmo.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** O local de trabalho que é do lado da minha casa e o meu cargo, tem uma liberdade maior e é bem legal.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Acho que estar satisfeito prestando serviço para órgãos do governo é uma coisa bem difícil, tem muita burocracia, muita situação que a gente não entende direito ou que não gosta. Eu apenas gosto, mas não é o melhor dos empregos, eu acho.

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?**

Vamos lá, minha experiência profissional é pequena. Eu já trabalhei ajudando meu pai na lanchonete que ele tinha e depois vim trabalhar no DETRAN. Eu sou perfeccionista, então esse lugar pra mim é um caos, cada dia uma coisa, tudo desarrumado. Não sei como a população ainda não quebrou esse posto. Queria ir trabalhar na sede, dizem que lá as coisas funcionam, aqui tá difícil.

**2) Como é trabalhar aqui?** Para mim é um desafio né, eu me sinto um peixe fora d'água, mas eu preciso, então a gente vai levando.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** Sim, e gostaria que fosse a última.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Um vizinho trabalhava na sede do DETRAN no centro do Rio e perguntou se eu tinha interesse em trabalhar aqui, quando ele falou isso eu pensei que fosse trabalhar na sede (na Presidente Vargas), mas como eu já tinha dito que sim, resolvi continuar no curso, mesmo sabendo que era para algum posto de vistoria. O início foi bem, bem , complicado. Nada da teoria passada no curso funciona 100% na prática, desde o sistema que no curso falavam uma coisa até os procedimentos internos. Tudo é diferente, isso me deixa maluca. Outro dia me perguntaram se eu queria ser Auxiliar técnica, eu disse que Deus me livre. Não aguentaria ver tanta coisa fora do lugar como vejo aqui e não fazer nada, ainda mais que tem um pessoal que dá muita dor de cabeça pra chefia.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Me sinto na medida do possível bem. Comigo eu to bem, com a empresa eu já vi que não tem jeito, então larguei de mão.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Um horror, a única coisa que salva aqui é o ar condicionado. As impressoras de documentos sempre estão estragando, as cadeiras tortas (por



mais que eles façam manutenção as pessoas não cuidam), os computadores são lentos, não temos material de escritório direito e até caneta é um objeto de luxo.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Para mim é a desorganização do local e das informações em geral. Cada um dá uma informação diferente

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Acho que a chefia tem medo de atender os clientes e sempre manda a gente resolver. Isso é um absurdo, se o cliente está nervoso e quer falar com um responsável, eles tem que atender esse cliente.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Comigo sim, mas o cliente sempre lembra que este órgão não deveria nem existir de tão mal ajustado que é.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** Difícil, aqui tem dias bons e dias muito ruins, com o passar do tempo os dias ruins tem sido mais frequentes. Aqui você tem que ficar na sua e fazer seu trabalho, também quando dá meu horário nem quero saber, eu deslogo e vou embora. Talvez o que me deixa satisfeito é o horário de trabalho. Há, tem uma coisa que rola aqui que me deixa muito chateada: se você é honesto, te chamam de idiota, a própria chefia é a favor da desonestidade. Os usuários do serviço já sabem a tabela de preço para realizar os serviços sem terem maior problema. Os funcionários internos da sede te tratam como lixo, sem respeito nenhum. Como poderia estar satisfeita em um ambiente desses?”

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?**

Deves ser algo muito diferente disso aqui, quando trabalhava com meu pai não tinha nada disso. Nem sei te dizer o que sinto aqui.

## **ROTEIRO DE ENTREVISTA(05)**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?**

Não comecei a fazer faculdade por causa da minha filha, eu não tinha como deixar ela é também esta tudo caro. Já fiz curso de informática e de gestão administrativa, mas nenhum curso técnico. Antes eu trabalhei em um parque no shopping via parque e depois eu trabalhei durante quase dois anos como recepcionista em uma clínica na Barra. Estou a 5 anos no DETRAN na mesma função, eu gosto daqui.

**2) Como é trabalhar aqui?**

Eu gostava por causa do horário, da carga horária e também pelas pessoas, em relação a equipe técnica e a empresa eu não gosto, não atende as minhas necessidades, ainda bem que eu estou a muito tempo e já sei mais do que muitos supervisores e técnicos.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** A maioria das minhas experiências foram terceirizadas, parece uma praga.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Eu entrei no Detran por um amigo meu que trabalhava aqui (nem trabalha mais) e que me indicou, primeiro eu fui para Vila Isabel, depois voltei para Sede na Presidente Vargas e de lá fui pra Santa Luzia e agora to na Barra (a barra é gigantesca né, mas é mais perto de casa, tinha muita resistência em vir para cá mas agora to gostando).

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Me sinto ansiosa e insegura.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** As condições do ar condicionado são boas, as cadeiras hoje em dia estão melhor porque quando entrei não era bom, tive até problemas de coluna, porque as cadeiras eram de rodinha e a gente acabava ficando torta na hora de sentar. O Banheiro era ruim, às vezes não tinha água, não tinha descarga. Uma vez ligaram para o ministério do trabalho e eles foram ver as condições dos banheiros, porém não acharam nada porque a empresa já havia camuflado tudo, uma sacanagem isso. Uma vez faltou luz e obrigaram a gente a trabalhar sem luz, tinha que ficar com a porta aberta pois não tinha ventilação nenhuma. Outra vez a cliente cuspiu na cara de uma amiga e a supervisão não fez nada, só pediu para ela ir no banheiro e limpar o rosto. **Mas porque a cliente cuspiu na cara do funcionário, da sua amiga?** É o seguinte, aqui na Barra a gente verifica na linha de visória se o cliente esta

em exigência ou não e quem dá a notícia da exigência ao cliente somos nós, certificadores que trabalhamos nas cabines (isso é rotativo, tem dia que estamos na sala grande gerando o documento e tem dia que estamos aqui fora nas cabines) quando a cliente chegou até a cabine essa minha amiga disse que a cliente tinha ficado em exigência e que tinha o prazo para cumprir a exigência em X dias, a cliente então surtou com a minha amiga e disse que queria falar com o responsável porque não concordava como a exigência (isso acontece muito e nós somos instruídos a dizer que nós somos os únicos responsáveis pelo atendimento), foi então que essa minha amiga disse que não teria como chamar a supervisão e que a cliente teria que aceitar e cumprir a tal exigência. A cliente ficou transtornada, disse para a minha amiga que o DETRAN era um órgão de M. e cuspiu na cara da minha amiga dizendo que ela também era uma M.. A cliente foi embora e todos fomos acudir essa minha amiga. A supervisão chegou, perguntou o que estava acontecendo, nós contamos e a supervisão disse para a minha amiga ir no banheiro, se limpar, tirar os 15 minutos de lanche e voltar mais calma (achei um absurdo, ela deveria ter tido uma atitude em favor da minha amiga, funcionária dela). Resumindo, essa minha amiga foi na delegacia dar queixa desta cliente (a gente tem todos os dados do cliente, inclusive telefones e endereço no sistema) e foi na sede da empresa terceirizada falar com o RH. Ainda nada ficou resolvido e a supervisão não sofreu nenhum tipo de advertência ou algo assim. Vamos levar isso para a reunião com a coordenação, não queremos essa supervisora com a gente.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Atender o pessoal todo pra tentar sair todo mundo no horário. Eu sei que é chato o cliente ficar esperando. E como às vezes o agendamento chegava a 2 mil pessoas, tínhamos que atender todo mundo e não conseguíamos nem tirar o lanche.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Bom, desde que eu entrei lá (Barra) passaram 3 coordenadores, a primeira ficou um dia, a segunda ficou mais tempo, o pouco tempo que fiquei com ela não conseguia atender a cobrança dos funcionários. Tiveram problemas de plano de saúde porque algumas pessoas pediram o cancelamento e a empresa não cancelava. Como atualmente eles cobram uma coparticipação tive quase metade do meu

salário reduzido por causa de erro da coordenação, uma falta de atitude dela prejudicou muita gente. Outro dia uma menina estava passando mal com febre e a coordenação mandou ela ficar dentro do banheiro e não liberou ela para ir embora, se fosse eu tinha ido embora e procurado um médico. O último coordenador estava sempre conversando com a gente e tentou fazer o melhor dele, esse a gente gostava, agora tem um lá que não fede nem cheira, é um bobão. Com relação a chefia DETRAN era como se não tivesse chefe, uma vez eu perguntei para o coordenador porque ele só ficava na sala da supervisão e nunca queria atender ninguém. Ele não atendia ninguém e os clientes ficavam nervosos, isso é péssimo.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Eu gosto de fazer o meu trabalho mesmo, gosto de movimentar parte de documentação e gosto também de alguns clientes.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** Em relação a empresa nada, estava sempre faltando passagem e fica menos gente trabalhando e isso ao eu não gostava

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Acho que é bom pra mim, pois já estou a 5 anos. Eu nunca me estressei muito . Procurei sempre chegar no meu horário, nunca faltei muito só mesmo quando era urgente.

### **ROTEIRO DE ENTREVISTA(06)**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?** Eu sou uma pessoa muito gente boa, pelo menos eu acho né. Acho que as pessoas gostam também. Só fiz o segundo grau e atualmente divido meu tempo entre aqui e um salão que eu tenho na garagem da minha casa, o horário daqui é excelente e dá pra eu ganhar um extra em casa né. Sou cabelereira, tenho um curso, mas só o salão não estava dando dindin. Tinha mês que eu ganhava bem, mas tinha mês que nem pagava as contas, precisa de algo certo. Apesar que aqui ultimamente anda atrasando o salário, quer dizer, atrasou os 2 meses passados, esse mês veio no dia certinho.

**2) Como é trabalhar aqui?** É gostoso, eu acho bom.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** Sim, antes só tinha trabalhado com salão.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Uma cliente minha trabalha na sede do DETRAN e perguntou se eu sabia de alguém que queria trabalhar no posto de vistoria e eu disse que estava procurando outra coisa para complementar minha renda, foi isso.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Bem, to feliz. Só preciso de arrumar um namorado...risos...

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Mediana (tem mês que tudo funciona e tem mês que nada funciona).

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Os clientes. Lá no salão é tudo mais tranquilo, aqui o povo vem com sangue nos olhos. Alguns veem a gente como carrascos, essa energia eu não gosto.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Gosto de todo mundo, todos me tratam bem. Também eu não atraso e não falto à toa, diferente de uma grande parte do pessoal.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Com os dois trabalhos sim.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** Como eu disse são as pessoas, as relações. Eu gosto de gente.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Eu estou satisfeita aqui, tem algumas coisas que precisam melhorar mas a gente sabe que não depende só das chefias, o processo é mais complicado. O DETRAN tem um ranço de funcionários terceirizados achando que são funcionários públicos, isso eu acho o fim.

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?** Eu tenho 23 anos, moro com meus pais, gosto de ir na academia. Atualmente não estou estudando e esse é meu primeiro emprego. Eu comecei a trabalhar porque queria ter meu próprio dinheirinho, por isso estou aqui.

**2) Como é trabalhar aqui?** Eu gosto, às vezes eu fico indignada com algumas coisas, mas é pouco.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** Sim, é minha primeira experiência profissional.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) eu estava procurando emprego em um site e vi essa oportunidade, nem sabia que era para trabalhar no DETRAN. No início foi bem difícil, porque eu tenho que estar aqui as 07 da manhã, eu sempre acordei tarde, mas agora já me acostumei.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Me sinto bem, gosto das pessoas e do lugar.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Ah, isso não é muito bom, mas dá pra trabalhar.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Acho que é a quantidade de burocracia, porque é tudo muito complexo para movimentar os processos e nem sempre os supervisores sabem direito o que é pra fazer. Imagina a gente.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Eles são gente boa, às vezes um pouco grossos, mas só às vezes. Eu entendo que é muita pressão em cima deles.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Acho que sim.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** O salário apesar de ser baixo atende o que eu preciso e o que me deixa insatisfeito é a injustiça nos processos de seleção. É tudo com muita maracutáia.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Como este é o meu primeiro trabalho, eu acho que na medida do possível estou satisfeita. É bom estar aqui e eu quero crescer mais um pouco, vamos ver se consigo né.

### **ROTEIRO DE ENTREVISTA(08)**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?** Bom, tenho 27 anos e moro na baixada. Eu estudei até o segundo grau, sou casado e minha esposa também trabalha no DETRAN. Eu já fiz de tudo um pouco, já trabalhei como auxiliar de mecânico, de pedreiro e até com faxina. Atualmente este é o melhor lugar que eu já trabalhei, eles podem atrasar algumas coisas mas pagam, tem plano de saúde, é isso aí.

**2) Como é trabalhar aqui?** Como já disse, eu gosto. Minha esposa não gosta muito por conta do salário, mas a gente não estudou, então é isso mesmo.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** É a segunda, a primeira foi de limpeza.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Minha esposa falou que estavam precisando de gente, como eu só estava fazendo bico, resolvi aceitar e ver no que ia dar. Ainda continuo com meus bicos porque o horário de trabalho daqui é muito bom.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Me sinto entre amigos.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Bem, o povo fala muito né. Eu acho razoável, é claro que o banheiro é ruim, nem sempre tem água gelada para beber, às vezes a fila de carro dá volta no quarteirão e os clientes ficam estressados, mas no geral é bom.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Lidar com clientes que não aceitam ficar em exigência. Eles sabem que estão errado mas não aceitam de jeito nenhum, vivem pedindo para gente dar um jeitinho.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Pô, eles são super tranquilos. Sempre que preciso de algo eles me escutam e tentam me atender. Eu gosto deles.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Sim, muita coisa que tenho veio do DETRAN.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** A carga horária e as pessoas.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Bem, eu no geral sou satisfeito. Claro que queria um emprego pra ficar no ar condicionado e em frente a um computador, mas aqui tem me dado um dinheiro para viver e eu sou grato à empresa por isso. Sempre que precisa ficar a mais ou vir em escalas extras eu topo porque a empresa tem pagado direitinho. É uma via de mão dupla né, eles corretos comigo e eu com eles.

## **ROTEIRO DE ENTREVISTA(09)**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?** Quase terminei minha faculdade de publicidade, não consegui terminar porque tive um filho no meio do caminho e tive que parar. Eu sou agitada, gosto de falar com todo mundo, tenho um humor sarcástico, acho que estou trabalhando no lugar certo. Por eu ser grandona, 1,90, os clientes não tiram onda comigo. Muitas vezes acham até que eu sou um traveco, risos, é um barato. Anteriormente eu trabalhava como supervisora de vendas em uma loja, fiquei lá muitos anos. Já tem 2 que eu to aqui. **E você não pensa em voltar para a faculdade?** Penso sim, só que agora não dá.



**2) Como é trabalhar aqui?** Estressante, mas eu gosto. Se fosse muito tranquilo eu não aguentaria.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** Sim.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Eu conhecia um cara que trabalhava aqui, ele me disse que estava precisando de gente e resolvi tentar porque não estava conseguindo outro emprego, e ele dizia que o DETRAN aceitava todo mundo, risos.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Bem mesmo, gosto daqui.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Isso é muito ruim, ainda mais para mim que sou grandona. Nem o uniforme cabe direito. Trabalho em pé porque a cadeira não chega a minha altura. A única coisa que salva aqui de condições materiais é o ar condicionado.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** As pessoas né, ô desafio difícil. Eu tenho uma personalidade muito forte, então eu não aceito qualquer coisa. Se for pra dar uma informação ou chamar a minha atenção, tem que fazer com propriedade e educação. Eu vivo sendo chamada atenção por conta do celular, ai tudo bem.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** Eu não suporto a supervisora, mas me dou muito bem com os demais. Ela é muito folgada.

**Mas você já conversaram?** Com ela não tem conversa, ela se acha e é isso, já falei com a coordenação e ela me disse que era pra eu ter paciência e qualquer coisa que precisasse falar com ela diretamente. É isso que eu faço. Hoje em dia não me estresso mais com essa mula.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Sim e não. Às vezes eu sinto e às vezes eu não sinto.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** Se eu ganhasse mais um pouco e permanecesse com o mesmo horário de trabalho.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Eu vou tentar a supervisão daqui a alguns meses e vamos ver no que dá. Eu acho 15 minutos

de lanche muito pouco e o salário baixo. Mas por enquanto esta me atendendo. Quero fazer um curso e ter mais tempo para meu filho, por isso o horário daqui é excelente. E sempre que eu preciso trocar o turno eu não tenho problemas.

### **ROTEIRO DE ENTREVISTA(10)**

**Pesquisa:** Satisfeito ou Satisfazendo? Estudo sobre a satisfação dos trabalhadores terceirizados: quando trabalhar precariamente não é uma questão de escolha.

**1) Fale um pouco sobre você, seus estudos e sua experiência profissional?** Estou fazendo curso de engenharia e quero sair o mais rápido possível daqui. Assim que arrumar um estágio eu peço demissão ou tento um acordo. To noivo a 2 anos e minha namorada fica me cobrando pra casar, mas eu falo com ela que o salário daqui é incerto e não tem como a gente assumir este compromisso agora, melhor cada um morando com seus pais até a gente começar a ganhar mais dinheiro. Quanto a minha experiência profissional eu trabalhava com meu pai na oficina dele, por isso acho o trabalho aqui tranquilo, eu gosto de carros e aqui sempre vem uns carros irados.

**2) Como é trabalhar aqui?** Estressante e as condições são um pouco insalubres. Às vezes fica muito cheio, mas faz parte. Nós trabalhamos com óleo e não temos chuveiro decente para tomarmos banho, isso é um absurdo. Às vezes vou pra faculdade sujo.

**3) É a primeira empresa terceirizada ou já teve experiência em outras?** É a primeira, como engenheiro eu sei que terei que trabalhar em outras, mas é tranquilo.

**4) Como se deu seu processo de entrada na empresa?**

(Quais eram as expectativas iniciais? Como foi o início? Como foi a sua adaptação? Como você se sente hoje? ) Um amigo do meu pai disse que estava tendo vaga, daí eu dei meu currículo pra ele e entrei. Fui contratado no treinamento mesmo.

**5) Como você se sente nesta empresa? (sentido de bem estar)** Bem, porque sei que é passageiro. **Mas como você faz para pagar a faculdade de engenharia, é uma faculdade cara e o salário aqui é baixo?** Tenho um financiamento e o meu pai me ajuda, por isso que não posso casar agora.

**5.1) Como são as suas condições de trabalho? (mesa, cadeira, instalações em geral)** Nós trabalhamos no ambiente externo. Tem muita fumaça e muito barulho. A empresa até oferece EPI's mas eles são muito ruins.

**5.2) Quais são os principais desafios e as principais adversidades do seu trabalho?** Hum, desafio e conseguir não se estressar com os clientes chatos e adversidade é o próprio ambiente de trabalho.

**5.3) Como é trabalhar com a chefia imediata?** A chefia é maneira, nunca tive problemas. Quando preciso os procuro e converso.

**6) Você se sente realizado no que você faz?** Não. Eu sei que isso aqui é temporário.

**7) Quais são os fatores que você acreditaria te deixar mais satisfeito no trabalho?** As pessoas mesmo, tem muita gente legal aqui.

**8) Qual sua reflexão final sobre a questão da satisfação no trabalho?** Satisfeito a gente nunca tá né, isso na vida pessoal também, mas tem alguns casos que deixam a gente triste. Outro dia chegou um carro aqui que já estava com uma fumaça azul aparente, nem era preciso fazer aferição quando essa fumaça se encontra aparente, mas eu fiz assim mesmo para não ter problema com o cliente. Fui conversando com o cliente e dizendo que ia fazer só para ter certeza mas que ele já estaria em exigência e tal, quando terminei o cliente veio brigar comigo, falando que desde o início já queria deixá-lo em exigência, perguntou se o que eu queria era um dinheiro a mais para tirar a exigência. Eu disse que não e que ele estava me ofendendo na frente de todo mundo e que caso ele repetisse eu chamaria a polícia para fazer um R.O. Esse tipo de caso acaba com o nosso dia, ser honesto esta cada vez mais amoral.