

A TERCEIRIZAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL**Lorena dos Santos Soares, Rina Coimbra de Moraes,
Rita de Cássia Martins de Oliveira Ventura**¹ Bacharelado em Administração, Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu,
lorenadossantos21@hotmail.com² Bacharelado em Direito, Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu,
rinaramorais@hotmail.com³ Doutoranda em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, rita@facig.edu.br

Resumo- O objetivo deste trabalho foi analisar, por meio da percepção dos funcionários, a relação existente entre eles e a empresa contratante no que diz respeito ao comprometimento e à identidade organizacional. A pesquisa classifica-se como descritiva, utilizando-se de uma estratégia qualitativa, cujo instrumento de coleta de dados foram entrevistas semiestruturadas com seis funcionários terceirizados. Os resultados encontrados apontam que há, na percepção destes funcionários, comprometimento com a empresa contratada. Para os funcionários há uma perspectiva de integração entre os funcionários internos e terceirizados. A pesquisa mostrou também que a identificação com o local de trabalho, na percepção dos funcionários, é forte. Portanto, conclui-se que apesar dos funcionários terceirizados não terem vínculos de contratação direta com a unidade de pesquisa, constata-se que, na maioria das vezes, os funcionários terceirizados criam uma conexão com a empresa e se sentem parte integrante da mesma.

Palavras-chave: Terceirização; Comprometimento; Relações Interpessoais;

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

1. INTRODUÇÃO

Com a Reestruturação Produtiva novos formatos de gestão e de relações de trabalho bateram à porta das organizações, transformações essas, também desencadeadas pela expansão da economia e pelo aumento da competitividade.

Uma destas novas formas de relações de trabalho é a terceirização dos serviços que trouxe uma nova realidade para as empresas prometendo melhorar a eficiência dessas. Até a década de 70 as empresas utilizavam de serviços de contratação própria de funcionários para qualquer setor dentro da empresa. Nesta mesma época surgiram, segundo o SEBRAE (2015), várias empresas que visaram um novo ramo que é a Terceirização de Serviços. A proposta da Terceirização trouxe inovações e possibilidade por parte de empresas contratante destes serviços que enxergaram maior possibilidade de lucratividade, produtividade e competitividade entre concorrentes na prestação de serviços de atividades meio assim como aponta o autor Oliveira (2013). A terceirização passou a ser um instrumento importante para que as empresas pudessem se adaptar às exigências impostas pelo mercado e para proporcionar melhor organização das suas atividades e com isso adquirir melhor desempenho no processo de concorrência.

Frente a estes argumentos teóricos, despertou-se o interesse em analisar o comportamento dos funcionários terceirizados dentro de uma empresa e as relações de trabalho com funcionários internos e também relacionar seu grau de comprometimento com a empresa contratante destes serviços.

A análise deste tema vem abordar o aspecto da percepção do funcionário terceirizado sobre alguns pontos relevantes, que podem alterar o desenvolvimento da identidade do funcionário com a empresa contratante destes serviços já que os mesmos terceirizados não possuem vínculo empregatício direto com a empresa onde efetiva os serviços e sim com a empresa a qual o contrata. Todas estas questões são significativas dentro do contexto organizacional, haja vista que o comportamento dos mesmos implica no nível de qualidade dos serviços prestados de modo consequente levando a um cenário desfavorável para a organização.

A pesquisa foi aplicada no setor operacional de serviços gerais e vigilância de uma empresa. As temáticas abordados de comprometimento e relações de trabalho foram analisadas a partir da

percepção dos funcionários sobre o ambiente de trabalho onde prestam seus serviços e como eles analisam a questão da terceirização dentro da organização.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SOBRE A TERCEIRIZAÇÃO

As empresas hoje tem se utilizado do modelo de Terceirização como uma forma estratégica de aumentar sua produtividade, se direcionando as atividades FIM da empresa e optando pela contratação de terceiros para atividades MEIO, o que gera um menor custo o que, por consequência, gerará uma melhor eficiência direcionando suas forças estratégicas para o objetivo real da organização.

A terceirização é uma expressão designada a uma relação triangular de prestação de mão de obra, formada pelo tomador do serviço- que geralmente são as empresas, o prestador de serviços - que estabelece uma relação direta empregatícia com o obreiro e o trabalhador que executará a mão de obra o famigerado terceirizado (PEREIRA, 2015,p.2)

Alguns autores, dentre eles Queiroz (1998) e Alvarez (1998), defendem que a Terceirização possibilita as empresas se voltarem para as atividades estratégicas e os objetivos reais das empresas e terceirizarem setores operacionais a fim de reduzir seus esforços para estes. Na perspectiva de Giosa, a

terceirização é um processo de gestão pelo qual se repassam algumas atividades para terceiros, com os quais se estabelece uma relação de parceria, ficando a empresa concentrada em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que atua. (1997, p.14)

2.2 A TERCEIRIZAÇÃO SOB O ÂMBITO JURÍDICO

O Direito no âmbito da terceirização pode ser considerado como um aspecto fundamental e essencial para regulamentação legal da situação dos empregados terceirizados. Além da regulamentação, vale ressaltar que o direito no contexto da terceirização serve como parâmetro para manutenção e observância dos direitos sociais e fundamentais dados a todos os cidadãos por meio da Constituição Federal assim como propõe a Lei 6019/74 de 3 de Janeiro de 1974 e, também, em harmonia também com os direitos trabalhistas. Assim,

primando pelos direitos sociais alcançados ao longo da história, os limites constitucionais à terceirização são essenciais para que o Direito do Trabalho permaneça sólido em sua função civilizatória no caminho da inclusão socioeconômica protegida do trabalhador, valorizando o trabalho e a democratização do poder nas relações empresariais. (PEREIRA, 2015, p.12)

Apesar de todos terem direitos iguais no que tange aos direitos sociais, fundamentais e trabalhistas, o funcionário terceirizado tende a não ter todos esses direitos garantidos devido ao fato de não haver ainda uma legislação específica para regulamentar o serviço prestado pelos mesmos. Contudo visando esta problematização o ex-deputado Sandro Mabel (PMDB-GO) propôs o Projeto de Lei 4330/04 e após 11 anos o deputado Eduardo Cunha (PMDB-RJ) retomou a discussão sobre o mesmo projeto, o qual foi aprovado na Câmara dos Deputados. O projeto de lei está sendo considerado polêmico e tem sido bastante discutido entre juristas e empresários. Uma das principais mudanças que o projeto apontou foi a possibilidade de terceirização do setor fim de uma empresa, que antes era apenas permitido à terceirização do setor meio. Todavia, as opiniões continuam divergindo pois ora alguns autores concordam de que o novo projeto de lei sobre a terceirização é viável, ora outros discordam com a fundamentação de que a terceirização do setor fim apontaria uma precarização dos serviços prestados pelas terceirizadas (COSTAS, 2015). Segundo sindicalistas ligados à Central Única dos Trabalhadores (CUT), sua aprovação promoveria a precarização das relações de trabalho no país.

Já as entidades patronais, como a FIESP, defendem que a medida poderia gerar milhares de novos postos de trabalho, além de ampliar a segurança jurídica para os 12 milhões de brasileiros que já prestam serviço como terceirizados. (COSTAS, 2015, p.1)

2.3 COMPROMETIMENTO

Sobre a temática de comprometimento encontra-se que esse diz respeito a ação de arcar com um compromisso feito a alguém, se utilizando de regras propostas a fim de se alcançar a exatidão do ato ou ação (DICIONÁRIO INFORMAL). Dentro de uma abordagem mais teórica, o Comprometimento Organizacional pode ser compreendido como a identificação e envolvimento do indivíduo com uma determinada organização. Dentro do conceito de Comprometimento Organizacional, Allen e Meyer (1997), apontam que existem três tipos de comprometimento. Os comprometimentos Afetivos que estão diretamente relacionado com o apego, que os funcionários sentem, pela organização e por isso permanecem na mesma por opção. O comprometimento Instrumental que diz respeito àqueles que entendem a sua relação com a organização como uma troca e que dependem da remuneração salarial e entendem que ficará prejudicado ao sair da empresa e, por último, o comprometimento Normativo, que se pode considerá-lo como obrigatório, aqueles funcionários que agem corretamente optam por agir certo (ALLEN; MEYER, 1997).

O comprometimento das pessoas envolvidas em qualquer processo dentro da organização é de suma importância, pois os colaboradores são realmente os que realizam as funções e que fazem com que os objetivos da organização sejam concluídos. Se as pessoas se sentem motivadas e comprometidas com o objetivo da organização logo, esta mesma organização, alcançará resultados com maior eficiência. Resultados de pesquisa (ALLEN; MEYER, 1997) apontam que pessoas, de uma forma geral, que se envolvem e são comprometidas tendem a ser mais produtivas, pois entendem e se integram com os objetivos da empresa facilitando no processo de identidade com a organização. Funcionários, envolvidos e comprometidos, levam as organizações a competir com mais eficácia e a reagir em condições adversas, proporcionando maior qualidade nos serviços e altos níveis de produtividade. Mais do que isto, funcionários comprometidos darão o melhor de si para a organização, mesmo sem um controle rígido por parte da administração (DESSLER, 1996).

No que tange à relação do comprometimento dos funcionários terceirizados com a empresa a qual estende seus serviços, pode-se ressaltar que por não haver o vínculo direto com a empresa contratante pode ser considerado que há uma tendência destes funcionários a não criarem uma identidade com a organização, pois tendem a não ter local fixo a longo prazo e também por não se adaptarem ao local de trabalho, não adequando às regras e normas. Tudo isto pode levar a uma remoção deste funcionário da empresa a pedido do contratante e a não adaptação à cultura organizacional é uma das preocupações que Queiroz (1998) afirma ser uma das maiores preocupações dos tomadores de serviços terceirizados. As empresas que terceirizam tem por obrigação contratual fazer a reposição de funcionários faltosos e também a troca imediata de acordo com a solicitação do contratante.

3. METODOLOGIA

O objetivo desta pesquisa é buscar analisar o comportamento dos funcionários terceirizados dentro de uma empresa e as relações de trabalho com funcionários internos e também relacionar seu grau de comprometimento com a empresa contratante destes serviços.

Frente a este objetivo, a pesquisa classifica-se como descritiva, o que na percepção de Gil (1999)

Tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São incluídas neste grupo as pesquisas que tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. (p.44)

Adotando-se uma estratégia qualitativa, utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada que foi realizada com 6 funcionários terceirizados com o objetivo de descrever as relações de trabalho e o grau de comprometimento dos mesmos. Vale ressaltar que foi realizado um censo, pois estas funcionárias compõem a população de funcionários terceirizadas da unidade de análise. As entrevistas são consideradas "[...] uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação" (GIL, 1999, p. 117).

4. ANÁLISE DE DADOS

A entrevista iniciou-se abordando primeiramente os objetivos que impulsionaram o funcionário a buscar pela empresa prestadora de serviços terceirizados como uma oportunidade de emprego.

As entrevistadas 1,4 e 5 descreveram que, a busca pela empresa foi devido a necessidade de contratação rápida por diversos motivos pessoais.

O entrevistado 3 afirma que ao procurar uma oportunidade de emprego na unidade de ensino, por ter uma identificação com a mesma foi orientado a procurar uma empresa específica de prestação de serviços terceirizados para a viabilização desta contratação.

A entrevistada 2 por sua vez aborda que houve uma procura primeiramente pela terceirizada para uma oportunidade de emprego, a princípio em sua área de formação. Por não haver nenhuma vaga disponível em sua área de atuação a mesma se viu em uma situação de necessidade para trabalhar em qualquer setor. Ao ser informada da vaga para o setor de serviços gerais em determinada unidade de ensino específica, mesmo não sendo o seu objetivo, a mesma se sentiu motivada ao perceber uma possibilidade de crescimento, pois se identifica com a unidade de ensino.

O entrevistado 6 apontou que a procura pela empresa foi devido ao fato de estar optando por uma mudança de ramo de atividade. Foi exposto por todos os entrevistados que a empresa terceirizadora de serviços viabiliza uma contratação mais rápida em relação a contratações internas feitas direto pelas empresas. O que reafirma que hoje as empresas estão optando cada vez mais pela terceirização nos seus setores operacionais assim como afirma os argumentos do autor Oliveira (2013).

Quando foi questionado sobre a identificação com a empresa contratante que hoje é o local no qual executam seus serviços, todos fizeram a afirmativa acerca da sua satisfação com a mesma. Ressaltaram que o ambiente é favorável e que as condições são propícias e adequadas para que os serviços ocorram de forma auspiciosa o que consequentemente torna-se um ponto positivo para a empresa contratante.

Ao contemplar as relações entre funcionários terceirizados e internos os terceirizados indicaram ter uma agradável relação de trabalho entre eles. Da mesma forma 5 dos 6 entrevistados afirmaram que por sua posição de funcionário terceirizado não se sentem inferiores aos internos em nenhum momento e que a forma de tratamento é igual entre todos. Uma das entrevistadas retratou que sente uma diferenciação na distribuição de tarefas, afirmando ter a percepção de que os funcionários terceirizados tem maior demanda do que os funcionários contratados.

Quatro dos seis entrevistados mencionaram não ter nenhum tipo de conflito com qualquer funcionário dentro da empresa seja interno ou terceirizado. A entrevistada 1 salientou haver "maledicência" entre os funcionários do mesmo setor. O entrevistado 3 alegou não ter conflito atualmente com nenhum dos funcionários, todavia fez a asserção de que em algum momento desde que entrou na empresa já houve divergências com funcionários por motivos de fala brusca o sujeitando a um desconforto, e um outro tipo de conflito por desentendimento entre as partes.

Cinco de seis entrevistados reportaram que em nenhum momento foi solicitado transferência do local onde trabalham para outras empresas, nem por parte do contratante nem por parte do funcionário sendo a unidade de ensino seu primeiro emprego pela empresa que concede os serviços terceirizados. Apenas o entrevistado 6 narrou ter trabalhado na própria empresa que a contratou durante um período e depois foi solicitado pela própria contratante do funcionário que deveria encaminhar-se para outro posto de trabalho que é hoje a unidade de ensino.

No aspecto do comprometimento com a empresa contratante dos serviços terceirizados todos os entrevistados enfatizaram total comprometimento com a mesma afirmando que entendem que mesmo não tendo o vínculo empregatício o serviço deverá ser apresentado com a mesma qualidade independentemente do local da prestação de serviço. Esta afirmação pode ser observada em uma das falas: "[...] em minha opinião eu tenho que fazer o meu melhor em qualquer lugar, eu gosto daqui e tento fazer o meu melhor".

Essa concepção dos colaboradores no que diz respeito de a seu comprometimento independente do local do serviço que será prestado esta ligado ao comprometimento Normativo, o que faz entendimento a referência do autor Allen e Meyer (1990).

5. CONCLUSÃO

Após os dados analisados conclui-se que a terceirização encontra-se em foco nas organizações que a utilizam como uma possibilidade de associar-se esta forma de relação de

trabalho com uma gestão mais estratégica. É possível observar na amostra que todos os entrevistados afirmam maior facilidade de inserção no mercado por meio da terceirizada. O que de fato, reafirma que a tendência é de que nos próximos anos a Terceirização seja predominante em setores operacionais, assim como a nova lei propõe que setores estratégicos poderão aderir a estes meios externos como a terceirização em seu corpo interno de funcionários.

A terceirização apesar de trazer lucratividade em termos de custo para empresa abre a seguinte indagação se os serviços serão prestados de mesmo modo e com a mesma qualidade que um funcionário contratado interno da empresa, pois tem a percepção de que o funcionário externo não possui a mesma identificação e comprometimento com a empresa, pois não são contratados diretos da mesma.

Quando aplicada a pesquisa foi evidenciado que a percepção dos funcionários não confirmou essa expectativa, de correlacionar os dois pontos a terceirização e grau de comprometimento. O que foi possível constatar é que todos tem total entendimento sobre o comprometimento como algo necessário independente do local onde prestam seus serviços e entendem também que a continuidade na empresa depende da qualidade e do comprometimento para mantê-los na organização.

Como as terceirizadas possuem contrato com várias empresas e podem deslocar os funcionários, o que ocorre é que pela não adaptação dos funcionários terceirizados em determinadas empresas essa troca inevitavelmente ocorre com frequência, trazendo rotatividade e propõe tal pensamento de que a constante mudança se torna um ponto desfavorável, pois os funcionários quando começam a se integrar na cultura da empresa são trocados havendo assim a perda da identidade.

Vale ressaltar que houve algumas limitações na pesquisa como dos seis entrevistados quatro relatam ter menos de um ano de empresa o que pode implicar em alguns aspectos, pois ainda não passaram por alguns processos e ainda alguns citaram que é sua primeira experiência de emprego.

A análise findou-se com pontos positivos principalmente porque entre todos os entrevistados foi possível notar a forte identificação com a Contratante no caso a Unidade de Ensino, que foi citada em várias falas que a motivação e busca pela empresa terceirizada foi devido ao fato de ser para este local específico.

5 REFERÊNCIAS

ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**, v. 63, p. 3, 1990.

ALVAREZ, M. **Terceirização**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DICIONÁRIO INFORMAL – Disponível em <http://www.dicionarioinformal.com.br/comprometimento/>.; Acesso em: 21 de Setembro de 2016.

GIOSA, L. **Terceirização uma abordagem estratégica**. São Paulo: Pioneira 1997.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, F. S. Terceirização e flexibilização das normas trabalhistas. **Revista Prolegómenos**. Derechos y Valores de la Facultad de Derecho, 2013, Vol.26 (31), p.189-201.

PEREIRA, H. P. **A eficácia e os limites da Terceirização no Brasil**. <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/8931/A-eficacia-e-os-limites-da-terceirizacao-no-Brasil>; acesso em 01 de Fevereiro 2015.

QUEIROZ, RAMOS C. A. S. **Manual de Terceirização: como encontrar os caminhos para a competitividade, com flexibilidade empresarial e atendimento do mercado, ganhando da concorrência e satisfazendo os anseios e interesses dos consumidores**. São Paulo: STS Publicações e Serviços Ltda, 1998.

SEBRAE. **Sebrae Nacional** <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-terceirizacao-no-setor-da-limpeza,715c37b644134410VgnVCM2000003c74010aRCRD>; acesso em 27 de Novembro de 2015.