



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ**  
*CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS*  
**COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**  
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.  
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



**Qualidade de Vida No Trabalho:**  
**Um estudo de caso com empregados terceirizados da empresa Ômega**

**Quality of Working Life:**  
**A case study with outsourced employees of the company Omega**

**Gerdean de Sousa Silva**  
Graduando em Administração  
gerdean007@hotmail.com  
Universidade Federal do Piauí

**Yuki Rodrigues Olímpio**  
Graduando em Administração  
yukyrodriques@hotmail.com  
Universidade Federal do Piauí

**Kary Emanuelle Reis Coimbra**  
Mestre em Administração  
kercoimbra@gmail.com  
Universidade Federal do Piauí



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos – PI.  
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA  
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

GERDEAN DE SOUSA SILVA  
IUKY OLÍMPIO RODRIGUES

Qualidade de Vida No Trabalho:  
Um estudo de caso com empregados terceirizados da empresa Ômega

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência da primeira, considera a discente como:

- ( ) Aprovados(as)  
(X) Aprovados(as) com restrições

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

Picos (PI), 19 de setembro de 20 13.

*Kary Emanuelle Reis Coimbra*

Orientadora – Profa. Kary Emanuelle Reis Coimbra

*Douglas Moraes Bezerra*

Prof. Douglas Moraes Bezerra

Membro

*Maria Ivaney do Nascimento*

Profa. Maria Ivaney do Nascimento

Membro

## RESUMO

Este estudo tem o intuito de analisar a importância da Qualidade de Vida das pessoas no seu ambiente de trabalho. A pesquisa foi realizada em um Campus da Universidade Federal do Piauí, com os trabalhadores terceirizados responsáveis pela alimentação, limpeza e segurança. A análise dos resultados deu-se através da abordagem quantitativa. Quanto aos meios e aos fins, foram utilizadas a pesquisa de campo e bibliográfica. Os dados foram coletados através de um questionário semi estruturado com 16 questões, que teve como objetivo fim verificar a percepção dos funcionários da empresa Ômega sobre a relação da qualidade de vida no trabalho e o desempenho de suas atividades, tendo sido aplicado a 30 colaboradores da empresa Ômega, terceirizada em um determinado Campus da UFPI. Portanto pode-se concluir que a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT tem grande importância com desempenho das atividades dos colaboradores, pois é necessário se ter um ambiente de trabalho saudável e adequado para o desempenho das suas atividades, isso é base para que a empresa seja reconhecida e obtenha sucesso no mercado atual.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho. Terceirização. Desempenho de Atividades.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the importance of the quality of life of people in their working environment. The survey was conducted on a campus of the Federal University of Piauí, with outsourced workers responsible for feeding, cleaning and security. The analysis was made by the quantitative approach. As to the means and ends, were used in field research and literature. Data were collected through a semi-structured questionnaire with 16 questions, which aimed order to verify the perception of the company employees Omega on the relationship of the quality of work life and performance of their activities, having been administered to 30 employees of the company Omega, outsourced at a particular campus UFPI. Therefore it can be concluded that the Quality of Work Life - QVT has great importance to the performance of activities of employees, it is necessary to have a healthy work environment and adequate for the performance of its activities, it is the basis for the company to be recognized and get success in the current market.

**Keywords:** Quality of Work Life. Outsourcing. Activity Performance.

## **1 INTRODUÇÃO**

O mundo atual e moderno exige das empresas um grande esforço para se estabilizar no mercado competitivo. O trabalhador, seja ele de empresa privada, do serviço público ou terceirizado, necessita de um ambiente com qualidade total para desenvolver suas funções com excelência e satisfação. De acordo com Silva (2012), os colaboradores tem a necessidade de qualidade no trabalho para conseguir expressar suas potencialidades físicas e mentais e as empresas precisam estar dispostas a investirem na qualidade de vida no trabalho (QVT) para que consigam atingir os níveis de retorno esperado com o trabalho da organização. Os problemas individuais dos funcionários como insatisfação, o estresse, a fadiga e tantos outros problemas diários desenvolvidos por não possuírem tempo de harmonizar as obrigações profissionais e pessoais, mas esses problemas podem ser diminuídos com a implementação de programas de QVT.

Todos têm objetivos para alcançar, tanto a organização, como o trabalhador; de um lado, as organizações contratam e selecionam pessoas para que elas e, através destas alcancem seus objetivos, como produção, lucros, qualidade, produtividade, atendimento ao mercado, satisfação do cliente, entre outros. Em contrapartida, as pessoas que buscam um trabalho e são selecionadas têm seus objetivos íntimos e lutam para alcançar estes sonhos pessoais, inclusive no ambiente de trabalho (SILVA 2012).

O que percebemos é um cenário onde existe a busca das empresas em tirarem vantagem para si, com fins apenas de lucratividade e sem oferecer o mínimo de qualidade de vida no trabalho para seus colaboradores, e às vezes até passando por cima dos direitos dos trabalhadores. Com os colaboradores terceirizados não acontece de maneira diferente, visto que também sofrem com seus direitos trabalhistas desrespeitados. Este fato vem significando a precarização das condições de trabalho de milhares de trabalhadores que são obrigados a se sujeitarem a condições delicadas, por necessidade de sobrevivência e por ser o lado mais frágil da relação trabalhista (SANTOS 2007).

Nesse sentido, nosso principal objetivo nesta pesquisa consistiu em identificar de que forma se caracteriza o ambiente de trabalho de empregados terceirizados de uma instituição federal no Piauí em relação aos princípios da qualidade de vida no trabalho. O método de pesquisa adotado foi a pesquisa quanti-qualitativa. Para a pesquisa de campo, aplicamos um questionário, direcionado a 30 empregados. Como técnica complementar, utilizamos a observação participante de um dos pesquisadores para que fosse possível confrontar os dados obtidos nos questionários com a percepção do ambiente estudado.

Este trabalho foi dividido em seis partes, começando por esta introdução. Em seguida, nos capítulos 2 e 3, são apresentadas as teorias que abordam sobre a qualidade de vida no trabalho e a terceirização. No capítulo 4, são apresentados os aspectos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa. Em seguida, no capítulo 5, é apresentada a análise dos resultados da pesquisa e por fim, no capítulo 6, encontram-se as considerações finais sobre o trabalho.

## **2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

De acordo com Rodrigues (2009), o termo que define qualidade de vida no trabalho foi referido pelo estudioso Eric Trist e seus colaboradores, na Inglaterra, em 1950, quando procuravam elaborar um modelo de trabalho que abrangesse as pessoas e as organizações. Tais estudos foram denominados de Abordagem Sócio-Técnica, cuja prioridade era avaliar os impactos do sistema tecnológico sobre o social. Segundo a

Teoria, o sistema tecnológico só atingiria melhoria de produtividade e desempenho por meio de adaptação ao sistema social. No caso, o sistema social, representado pelas pessoas, é fator determinante para que a tecnologia evolua e contribua para o crescimento das organizações, pois não há como a tecnologia evoluir sem a mente humana para comandá-la.

A literatura vigente traz alguns dos conceitos fundamentais à QVT, quais sejam: participação do trabalhador no que diz respeito ao desempenho de suas funções; reorganização das tarefas, e sistemas que ofereçam autonomia, liberdade e satisfação em seu ofício; compensação que valorizem o exercício de sua função de maneira justa; ambiente de trabalho favorável às necessidades individuais do trabalhador; satisfação naquilo que realiza (PILATTI; BEJARANO, 2005).

Para Vasconcelos (2001, p.117) “se a teoria da administração tem sido inovadora na criação de novas ferramentas de gestão”, com estas novas ferramentas que surgem para substituir aquelas antigas, o ideal de adequar as melhores condições de trabalho e de satisfação do colaborador na execução de suas atividades não tem tido o mesmo êxito e, por isso, cada vez mais a qualidade de vida no trabalho vem sendo discutida por todos. A qualidade de vida no trabalho (QVT) pode ser vista hoje como uma simples ferramenta da gestão que, para Rodrigues (1999), ao se observar o trabalhador no ofício de sua tarefa, sempre foi objeto de preocupação do homem. Prova disso é a busca constante do aperfeiçoamento de técnicas e de máquinas criadas para seu conforto e bem-estar. Segundo Fernandez (1996, p.36),

A tecnologia de QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

A satisfação do funcionário pode ser atingida e melhorada por meio das iniciativas vindas do estudo da QVT, Para Dejours (1994, p. 29),

O trabalhador não chega ao seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui uma história pessoal que se caracteriza por certa qualidade de aspirações de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características únicas e pessoais.

Para o trabalhador, conquistar a qualidade de vida no trabalho é mais um desafio entre tantos outros que as pessoas enfrentam diariamente no trabalho, pois, diante das inúmeras pressões geradas pela competitividade no mercado de trabalho, as organizações modernas buscam novas alternativas que possam proporcionar um melhor bem estar individual, preocupando-se com o equilíbrio físico, psíquico e social, uma regra para se obter uma vida mais satisfatória no ambiente organizacional. Ao mesmo tempo, pode-se afirmar que a qualidade de vida no ambiente de trabalho deve ser oferecida pela organização, onde o funcionário, ao estar incluído neste ambiente, deve sentir-se satisfeito e não somente capaz a desenvolver técnica ou mecanicamente sua tarefa, mas estar disposto a alcançar os mesmos objetivos que a empresa se propõe no cenário econômico (FERNANDEZ, 2009, p. 83).

O reconhecimento por parte das empresas sobre a necessidade de proporcionar ao trabalhador bem estar e satisfação no ambiente de trabalho significa a valorização deste ambiente e uma melhora importantíssima nas relações trabalhistas. É notável que os benefícios obtidos pelas organizações com a adoção das práticas de QVT são muitos,

entre eles a diminuição de custos com saúde dos funcionários, assim também como a redução do stress e o aumento da produtividade. O setor de Recursos Humanos assume papel fundamental na implementação dos programas de QVT, pois programas não planejados ou inadequados não alcançam os objetivos desejados. Assim, os administradores que não valorizam a necessidade de programas de QVT nas organizações, possibilitando a falta de motivação dos colaboradores, que por certo causam efeitos ruins na saúde física e emocional dos colaboradores, permitem o surgimento de clima de trabalho negativo, que vão refletir na família, na sociedade que o funcionário vive e nas próprias empresas (RODRIGUES, 2009).

O trabalhador está no centro do processo de produção das organizações e todos sabem que apesar do advento da tecnologia e das mudanças provocadas em face do processo de modernização, estas mudanças também vieram para o interior das empresas em busca de garantir no mercado competitivo seu lugar. Todavia não foi só neste sentido que essas mudanças atuaram, elas também influenciaram diretamente no gerenciamento das organizações. Este sujeito, apesar de não ter sido considerado desde o início do processo de industrialização, como o centro do processo, hoje tem direitos previstos em legislação que garante a saúde deste no ambiente de trabalho. De acordo com Dejours (1994), a saúde é uma garantia e o sofrimento é uma consequência. É verdade, com o novo paradigma do conhecimento, foi necessário direcionar um novo olhar para este capital humano. Assim sendo, houve uma inversão de papéis: o homem deixou de gerar custo para se tornar o gerador de riqueza (BEJARANO, PILATTI, 2005, p.66). É o caso de se poder afirmar que as pessoas são hoje para as empresas os ativos mais importantes de que as organizações dispõem hoje.

Na visão de Couto (1995, p.52) a expressão saúde no trabalho foi utilizada inicialmente no ano de 1915, durante o período da Primeira Guerra Mundial que fundou-se a Comissão de Saúde dos Trabalhadores na Indústria de Munição. É bem verdade que foram apenas os primeiros contornos desse aspecto “saúde no trabalho”, mas os psicólogos e fisiologistas detiveram-se em pesquisas e trabalhos que se estenderam após o período de guerra e posteriormente passou a ser denominado de Instituto de Pesquisa sobre Saúde no Trabalho. Já na Segunda Guerra Mundial, o trabalhador foi explorado de forma mais expressiva já que as construções bélicas exigiram, por sua vez, mais habilidades. Surgem, pois, as condições ambientais no trabalho ofertadas aos trabalhadores e a tensão que o cenário de batalha trazia e que se constituíam, portanto, como fator desfavorável ao processo, desestimulador e, conseqüentemente, doentio para o trabalhador (COUTO, 1995, p. 52).

A QVT pode ser considerada como um elemento indicador da experiência humana no ambiente de trabalho. Este é um conceito que está fortemente atrelado à satisfação do trabalhador no que diz respeito à sua capacidade de produção em um ambiente de trabalho confortável e seguro em que predomine as relações de respeito mútuo e que favoreçam várias oportunidades de capacitação e de aprendizagem. A análise da QVT como um meio de estratégia a ser desenvolvida por o ambiente ser altamente competitivo, no qual as empresas que forem rápidas e se adequarem terão maior produtividade e maiores lucros, assim, os proprietários das organizações descobriram que as pessoas que atuam no desenvolvimento das suas atividades representam um patrimônio enorme e decisivo para sua sobrevivência, por isso a grande importância que deve ser direcionada ao bem estar desses colaboradores no ambiente de trabalho como meio de alcançar benefícios para todos, principalmente para a organização, por meio de maior produtividade e desempenho (FERNANDEZ, 2009, p. 93).

As organizações propagam um discurso de que os princípios QVT trazem benefícios ao trabalhador, mas o verdadeiro beneficiado com esta prática são elas mesmas pois a empresa obtém benefícios em vários sentidos, desde a estabilidade no ambiente de trabalho até o crescimento da produtividade e dos rendimentos vindos com as mudanças. Nesse sentido, a preocupação das organizações em estabelecer um ambiente de trabalho satisfatório e com boas condições de trabalho se limita à expectativa do retorno econômico com a melhoria do desempenho dos funcionários em suas atividades. Frederick Taylor, um dos maiores teóricos da Administração Científica e pioneiro nos estudos sobre o comportamento do funcionário no ambiente de trabalho, analisou sobre as tarefas e as formas de obter eficiência por meio do estudo os tempos e movimentos, retratando, ainda, que o homem fazia suas tarefas tendo como única motivação seus interesses econômicos. No entanto, esses estudos descartaram a importância das aspirações dos indivíduos nas organizações e se concentraram apenas em buscar meios de melhorar o desempenho humano no trabalho. Assim, os estudiosos da Administração Científica não levaram em conta elementos como a satisfação no trabalho e qualidade vida, razão porque alçaram conclusões equivocadas quanto às formas de obtenção de eficiência nas empresas (SILVA; MATOS, 2003).

O início da preocupação com o desenvolvimento das atividades na produção utilizando como meio o trabalho humano surgiu desde muito tempo atrás, sabe-se que o Fordismo e o Taylorismo foram às primeiras ideologias sobre a eficiência na produção capitalista, assim se transformando em modelos de racionalização do trabalho capitalista. Os modelos taylorista e fordista se expandiu no período pós guerra proporcionando ganhos na economia principalmente nos países ocidentais e países derrotados pela guerra, como o Japão. Estes modelos de produção focavam apenas no desempenho e na eficiência do trabalhador, o clássico estudo dos tempos e movimentos, desenvolvido por Taylor, instituiu que os trabalhadores deveriam ser organizados de forma hierarquizada e sistematizada, sendo monitorados segundo o tempo de produção, onde cada indivíduo deveria cumprir sua tarefa no menor tempo possível, e, nesse caso, sendo premiados aqueles que se sobressaíssem (SILVA, 2009).

A Escola das Relações Humanas, embora com o discurso de preocupação com o trabalhador e suas condições de trabalho, de fato, também possuía interesses no desempenho e retorno econômico para as organizações. Isso porque com a experiência de *Hawthorne*, conduzida por Elton Mayo, o objetivo era analisar o impacto do ambiente de trabalho na produtividade do trabalhador e as causas de fadiga e cansaço nos mesmos (BARTOSKI e STEFANO, 2007). Nesse sentido, o funcionário passou a ser foco de atenção porque seu rendimento tendia a melhorar num ambiente saudável em que seus limites para atividades físicas eram considerados (LACOMBE, 2005). Seguindo estes preceitos, a Teoria Comportamental também surgiu no intuito de compreender os impactos do comportamento das pessoas em seu ambiente de trabalho.

A abordagem comportamental – também denominada *behaviorista* (em função do behaviorismo na psicologia) – marca a mais forte ênfase nas ciências do comportamento na teoria administrativa e a busca de soluções democráticas pela sociologia – e mais especificamente pela sociologia organizacional – a abordagem comportamental recebe forte influência das ciências comportamentais – e, mais especificamente da psicologia comportamental (MCGREGOR, 1999, p.126).

Segundo Alves (2007), o desenvolvimento de forma capitalista-industrial na produção das empresas, aconteceu após grandes e intensos processos da reestruturação produtiva, a dois séculos o capitalismo moderno é atingido por novos

processos de reestruturação produtiva que causaram a alteração da objetividade do mundo do trabalho. A reestruturação produtiva se deu pelo acontecimento da queda do taylorismo/fordismo. O início das experiências da Reestruturação Produtiva começaram na Suécia, na Itália e no Japão, mas o modelo japonês foi o que conseguiu mais ênfase, se transformando no tão experimentado “Toyotismo”. A característica flexível e fragmentada da dinâmica produtiva toyotista se torna ponto forte e deixa compreensível o a sua aceitação. Portanto, sendo de forma contrária o trabalho e o operário e da produção fordistas, que tinha como grande característica a rigidez no processo produtivo, o operário e a produção toyotistas se caracterizam pela multifuncionalidade do trabalhador, que opera até 5 máquinas, e pela produção voltada para atender necessidades individualizadas.

No Brasil e em outros países em desenvolvimento, as mudanças aconteceram nos anos oitenta, essas mudanças foram realizadas no seio do processo produtivo, assim com a introdução da automação e da microeletrônica, principalmente nas grandes empresas de capital financeiro e naquelas voltadas à exportação. As repercussões dessas transformações para o mundo do trabalho e para a classe trabalhadora são, com certeza, importantes, um sistema de trabalho flexível necessita de um sistema de regulação flexível, com novas formas de estruturação (ANDRADE, 2004).

Desta forma, as relações de trabalho, firmadas até então, se encontrariam desiguais com a dinâmica emergente de acumulação e precisariam ser reestabelecidas em favor de práticas de negociação direta, logo, sem intervenção do Estado. É o que acontece atualmente, na passagem do modo de produção fordista para o modelo japonês (ANDRADE, 2004).

A relevância do trabalho na sociedade contemporânea e na vida das pessoas individualmente é indiscutível, tendo em vista que, além das questões relacionadas com a sobrevivência, traz para o ser humano o sentimento de utilidade, de contribuição para com a sociedade. Para Lacombe (2005, p. 196), até metade do século XX, as pessoas trabalhavam para “ganhar a vida”; hoje é o trabalho que “ganha a vida” de grande parte das pessoas. É inquestionável que, nos dias atuais, a maioria das pessoas são consumidas pelo trabalho. Ao longo do tempo, o trabalho foi ganhando importância na vida das pessoas, ocupando um espaço cada vez maior, passando a ser determinante para sua sobrevivência. No entanto, o trabalho ganhou tamanha representatividade que tornou-se cenário até para o convívio social dos indivíduos, isto é, a empresa onde o indivíduo trabalha passou a fazer parte do seu ambiente de socialização. Rodrigues (2009) considera que o trabalho detém um valor significativo na sociedade atual, onde as pessoas são inseridas neste mercado cada vez mais jovens, podendo-se comprovar que a empresa em que trabalham faz parte de suas identidades. Sob o enfoque dado por Lacombe (2005) para o trabalho, verifica-se que:

Só o verdadeiro trabalho produtivo pode gerar riqueza, o próprio capital é, em última instância, resultado da remuneração do trabalho já conquistado, que em vez de consumida é reinvestida novamente para aumentar a quantidade ou a eficiência da produção e a maximização dos lucros desejados por a organização (LACOMBE, 2005, p. 37).

Para o autor, o trabalho é fonte de riquezas e se torna capital por meio do reinvestimento do que não foi gasto, dessa forma fortalecendo o setor de produção nas empresas e o seu crescimento no mercado. O trabalho enriquece o homem em aspectos dos mais variados, traz satisfação, autoestima, e subsídios para sobrevivência, o trabalho mesmo trazendo cansativas jornadas diárias, é gratificante e satisfatório, ocasionando

uma elevação da autoestima e o sentimento de realização e utilidade, depois de mais um dia de trabalho e missão cumprida. A maior parte das pessoas tende a estar sempre fazendo alguma coisa, pois o homem é um ser ativo, dinâmico e com uma força imensa para distribuir suas atividades de trabalho contínuo. A capacidade para a inatividade é limitada, o trabalho proporciona status diante da sociedade e assegura que muitas coisas dentro das organizações sejam feitas para a satisfação do trabalhador como também para satisfazer as necessidades dos consumidores. (PILATTI; BEJARANO, 2005).

Enquanto as empresas buscam competitividade, produzindo mais a custos menores e pensando prioritariamente no lucro e no combate à concorrência, elas esquecem que, para alcançar todos esses anseios desejáveis, é necessário que tenham preocupações para além de colaboradores preparados, treinados e capacitados para desenvolver suas atividades, isto é, que elas devem se preocupar também com elementos como satisfação, felicidade e saúde no trabalho, os empregados de qualquer empresa, sem importar o seu tamanho, buscam no seu íntimo aliviar o estresse motivado pela busca árdua de resultados estabelecidas pelas empresas (RODRIGUES, 2009). No entanto, na prática, essas questões são incorporadas apenas sob o disfarce do desempenho e da competitividade. Para se tornarem mais competitivas no mercado, as empresas focam em sua atividade fim e delegam a terceiros atividades secundárias, caracterizando o que conhecemos como terceirização. Mas assim como as demais, a atividade dos terceirizados carrega os mesmos problemas de insatisfação e falta de qualidade de vida no trabalho, caracterizando-se, muitas vezes, como um ambiente precarizado.

### 3 TERCEIRIZAÇÃO

A terceirização de serviços surgiu no século passado, resultado da necessidade de suprir as novas atividades, utilizando a força de trabalho de outros. Tendo se firmado de verdade durante a Segunda Guerra Mundial, quando alguns serviços de grande importância tiveram sua forma no modo que conhecemos hoje em dia consolidada pela sociedade capitalista, assim a terceirização se tornou um fenômeno mundial e capitalista que a todo o momento está em busca de competitividade e lucros, ainda que seja conservadora de características próprias, mas que algumas particularidades são preservadas em todos os países nos quais é inserida (RELATÓRIO TECNICO, 2003).

Em um contexto geral, observa-se que a terceirização apresenta maior relevância no setor empresarial, seja na área pública ou privada. Com isso, diante do que foi exposto e pesquisado encontrou-se diversas denominações dos mais diversos autores que conceituam e definem tal prática (REVISTA PRESSTEM, 2012).

Segundo GIOSA (2003, p. 14), a terceirização “é um processo de gestão pelo qual se repassam algumas atividades para terceiros – com os quais se estabelece uma relação de parceiros – ficando a empresa concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio e que atua”. Siqueira *et al*, (2009), expõem que a palavra terceirização é um neologismo da palavra terceiro. Para ele trata-se da possibilidade de contratar terceiros pra a execução de atividade que não constituem objeto principal da empresa tomadora dos serviços, e acrescenta que o Tribunal Superior do Trabalho, na súmula nº 331, admite a terceirização somente em atividade-meio e não em atividade-fim da empresa tomadora de serviços.

Diversos segmentos até já investiram em especialização nesta prática, pois utilizam-se frequentemente da contratação de serviços para o setor produtivo. Hoje, no entanto, a terceirização pode ser considerada como uma técnica moderna da administração, que é baseada num processo de gestão, que leva a mudanças estruturais

da empresa, a mudanças de cultura, procedimentos, sistemas de controles, diversificando toda a malha organizacional com um objetivo único quando adotado: atingir resultados, concentrando todos os esforços e energia da empresa para sua atividade principal (GIOSA, 2003). Para isso, o sucesso da terceirização está na visão estratégica que os gestores terão no momento de aplicação na empresa, de modo que ela se estabilize como método e prática.

A terceirização pode trazer diversos benefícios às empresas, como aperfeiçoar a competitividade e a qualidade do produto com o foco nos recursos e direcionados à área produtiva, reduzir controles e liberar recursos para a utilização e aproveitamento em outras tecnologias para um maior crescimento da organização, ter foco no planejamento de outras áreas, reduzir os custos administrativos e de pessoal, modificar os custos fixos em variáveis, entre outros pontos importantes que podem ser desenvolvidos com a terceirização. Na visão das organizações, a terceirização é uma forma hábil de manter a modernização organizacional, em prol dos novos padrões de gestão e organização da produção e do trabalho, a incansável busca por competitividade, a inclusão na nova ordem global da economia, a sobrevivência no mercado econômico mundial tem grande importância. A atitude de utilizar a força de terceiros é considerada, então, é uma ferramenta viável as relações sociais entre as empresas, fazendo com que trabalhadores se sintam parceiros importante ligados numa mesma cadeia de produção (SARAIVA; FERREIRA; COIMBRA, 2012).

De acordo com Giosa (2003), no Brasil, a terceirização surgiu, de fato, em 1970 como a principal prática de flexibilização do trabalho e foi acelerada com a chegada das várias multinacionais, principalmente no setor automobilístico nos anos de 1990. Nesta época, também os governos neoliberais deram foco ao processo de terceirização de serviços, utilizando com maior frequência para promover o desmonte do Estado e das empresas estatais, substituindo a contratação de trabalhadores diretos por mão-de-obra terceirizada, deixando dessa forma de investir na contratação, formação e aperfeiçoamento do funcionário público (SIQUEIRA *et al*, 2009). De acordo com Meireles (2008), objetivo dessas empresas que trouxeram o serviço terceirizado para o Brasil era conseguir mão-de-obra com menores custos, sem se furtrar às disposições tutelares da legislação trabalhista, a qual visa a proteger o hipossuficiente da relação de trabalho.

Notável, desde tempos remotos, a preocupação com um modelo de gestão empresarial que permitisse a especialização das atividades da empresa, com o objetivo de aumentar sua eficiência, ao possibilitar a concentração de esforços na sua atividade-fim e, ao mesmo tempo, garantir a lucratividade das suas operações (ZANAROLI, 2013). Vale lembrar que os serviços terceirizáveis empregam no Brasil 10,5 milhões de pessoas com registro em carteira, número que equivale a quase um quarto de todos os trabalhadores formais da nação. O segmento totalizou mais de 34 mil empresas entre 2010/2011 e registrou um crescimento de 4,43% sobre 2009/2010, sobrevivendo bravamente ao estágio probatório dos dois anos que condena metade de nossas empresas à insolvência. O faturamento anual do setor gira em torno de R\$ 47,3 bilhões. As regiões Sudeste e Sul são as que concentram a maior parte deste montante. Juntas, respondem por R\$ 38,78 bilhões do total. Também são essas as duas regiões que mais contratam empresas de prestação de serviços especializados.

Os processos de terceirização tiveram grande impulso porque representam aspectos do “ganha-ganha”, ou seja, todos os envolvimento no serviço vão obter vantagem, tanto para a empresa que busca a contratação dos serviços de uma terceira, a vantagem é a mesma poder focar sua produção, mão de obra, seus investimentos e atenção naquilo é realmente é sua atividade fim. Neste sentido a terceirização no Brasil

foi vista como uma estratégia de otimizar a produção e o aumento dos lucros que pode e deve ser adotada em diversas áreas de produção e prestação de serviços.

Nota-se assim, que esse meio de flexibilizar a relação de emprego se relaciona à possibilidade da contratação de terceiros para suprir e realizar serviços que não constituem objetivo fim da empresa principal (CRUZ, 2009). E o projeto de lei 4.330/04 corrobora essa ideia referindo-se à terceirização como sendo 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 do produto ou da prestação de serviço. Ainda conforme o projeto de lei 4.330/04, uma empresa terceirizada é a sociedade empresária destinada a prestar à outra empresa contratante serviços determinados e específicos.

A terceirização pode ser feita por qualquer empresa, seja ela pública ou privada, para os mais distintos serviços, é notável perceber que a terceirização, adequado ao enfoque da modernização de gestão, pode provocar nos mecanismos do Estado, quanto à produtividade, redução de custos, qualidade e a valorização das qualidades humanas (GIOSA, 2003).

Esta modalidade de prestação de serviço voltado para o serviço público cresceu na década de 60, onde as preocupações com o alto desenvolvimento da máquina administrativa e o aproveitamento dos princípios de economicidade, qualidade e eficiência dentro do setor público direcionaram a reforma administrativa do estado. Na esfera legal a administração pública ainda fazia uso da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) como um meio de contratação de mão-de-obra e como base jurídica que abre a chance de terceirização neste período é dado pelo Decreto-lei 200/1967, que com suas exigências de planejamento, controle, coordenação, delegação de competência (descentralização e desconcentração) e supervisão, implementou a reforma administrativa (FERRAZ, 1997).

Em função do decreto trazido acima, fica nítido que a utilização de serviços dentro do âmbito da administração pública fica unicamente limitado às chamadas “atividades-meio”, ou seja, aqueles serviços que não tratam do objeto-fim e específico do serviço público, como segurança, manutenção, limpeza e outros. Estes serviços carecem ser ajustados pela própria administração pública, sendo que estes mesmos contratos sejam regidos na área de controle da CLT, sob esses aspectos temos a promulgação da Lei nº 5.465, de 10 de dezembro de 1970 que em seu artigo terceiro especifica uma série de atividades cuja a realização deveria ser feita, no âmbito de serviço público, de teor preferencial por agentes de serviços terceirizados. O Decreto lei 2300 de 21 de novembro de 1986 que dispões sobre licitações e contratos da Administração Federal admite nitidamente a possível contratação de terceiros para execução de diversas atividades de serviços dentro da esfera pública.

A discussão em cima da precarização do trabalho existe a bastante tempo e tal assunto até os dias atuais é causa de debates, vendo que o trabalho foi transformado em mercadoria de baixo valor, as grandes empresas visam apenas o lucro e consequentemente o trabalho é desvalorizado.

Alves (2007, p. 111) discute a precariedade e precarização do trabalho enfatizando que o processo de precarização configura-se como um traço característico do novo sócio-metabolismo do sistema capitalista face às condições do cenário financeiro atual. Sendo assim, este processo de precarização do trabalho assume dimensões complexas e se atrela á nova ordem da mundialização do capital.

Essa precarização do trabalho discutida por Alves (2007, p. 112) é a principal forma histórica de precariedade social que a partir do advento do capitalismo moderno vem ampliando as condições que levam á precariedade social e a tornam uma condição

humana. Em função dessa condição, o referido autor pontua que Karl Marx, posicionado como um dos críticos mais radicais da modernidade capitalista observou que o modo capitalista de indivíduos são membros de uma classe social e não indivíduos propriamente ditos e é mediante essa visão marxista que se tem elementos passíveis de se considerar precariedade e precarização.

Assim, pode-se definir a precariedade do mundo do trabalho como mercadoria, enquanto que a precarização diz respeito a um modo de reposição sócio-histórica da precariedade. Ou seja, se a precariedade é uma condição, a precarização é um processo e dessa maneira, a precarização pode ser compreendida como a perda de direitos que são acumulados com o passar dos anos (ALVES, 2007, p. 114).

Para Alves (2007, p. 125) diante das condições específicas que caracterizam o desenvolvimento do capital, infere-se que ambos os termos ampliam-se de maneira expressiva e aumenta a insegurança no mundo do trabalho que implica na fragmentação da classe trabalhadora e traz o desemprego. Todavia, é oportuno salientar que esse processo de precarização do trabalho aparece, pois, sob neologismo de flexibilização do trabalho que se revela por meio do contingente de trabalhadores desempregados fadados á ociosidade e, por extensão, á produção do capital.

Neste contexto de mudanças no mundo do trabalho em todo o mundo, sobretudo na área das políticas de gestão e organização do trabalho, a prática da terceirização dos serviços surge como uma característica central da descentralização do trabalho. Hoje em dia é fato a terceirização ser usada como meio para flexibilizar e desregularizar as relações do trabalhistas, assim trazendo em vista a precarização da mão de obra terceirizada e de forma evidente a utilização da terceirização provocou um rompimento sobre o mundo do trabalho, isso em função da nova constituição de subcontratação, mas que vemos uma nova classe de trabalhadores com estatutos precários e fragmentados.

Na verdade, os artifícios de terceirização no Brasil controlam toda uma rede de subcontratação que caracterizam o trabalho precarizado, ou seja, a contratação dos trabalhadores para as áreas periféricas das empresas capitalistas. Portanto neste ambiente de precarização e exploração do trabalho, que se encaixa a terceirização nas empresas de serviços públicos ou privados e na maioria dos seus casos um serviço precarizado. Há uma alta busca em contratação de trabalhadores para os serviços terceirizados, as instituições abrem mão de contratação de pessoal para completar o seu quadro de recursos humanos e então firmam contratos com empresas terceirizadas para assegurarem a prestação de diversos outros serviços necessários na instituição, mesmo que a qualidade dos serviços prestados não sejam de qualidade esperada, pela lógica as instituições buscam a redução de custos na instituição, e assim a terceirização permite a diminuição de muitos custos que funcionários fixos poderiam trazer com elas no momento de sua contratação de forma primaria (SANTOS, 2007).

De acordo com Marcolino *et al* (2011), é normal ver relatos de sindicatos e de trabalhadores ou até estatísticas disponíveis que relatam de forma contundente que o método de terceirização fere de forma direta os direitos dos trabalhadores de forma negativa, em diversas áreas do trabalho muitas empresas tanto privada quanto estatais são optam pela terceirização pois assim além de seu compromisso com aquele funcionário diminua, seus custos também são menores, além, que em muitos casos existe o aumento de carga horaria e em sua maioria são “convidados” a realizarem horas extras que podem chegar a serem sem remuneração e toda essa sobre carga chega a muitos casos de problemas de saúde.

É um fato que as empresas mostram uma versão distorcida sobre a terceirização e deixam de expor o seu lado obscuro, é notável o porque a intermediação de mão-de-obra transfigurada em terceirização transforma a força do trabalho humano em simples

mercadoria negociável, sujeitando o homem à ser explorado pelo próprio homem por meio da precarização das condições de trabalho e, por consequência, com a exclusão social dos agentes sociais a ela submetidos, ou, em outras palavras, porque conduz à exploração do homem pelo homem através da simples e completa submissão dos trabalhadores a obediência econômica do capital (SANTOS, 2007).

Uma das provas que mais representa e a mais marcante em relação à precarização do trabalho vinda pela terceirização é a alta incidência de acidentes de trabalho graves e fatais entre trabalhadores terceirizados por motivos da precarização. No entanto, escondidos das estatísticas oficiais do Ministério da Previdência Social, mas, um dado fornecido pela fiscalização do trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego, disponibilizados em 2005 em um encontro sobre o tema, dados indicavam que de cada dez acidentes de trabalho acontecidos no Brasil, oito destes são registrados apenas em empresas terceirizadas e mais grave ainda nos casos em que acontece do trabalhador vir a óbito, a pesquisa forneceu que o resultado seria de quatro entre cinco ocorrem em empresas prestadoras de serviços (DIEESE, 2011).

Ainda para o Dieese (2011), a diferença existente entre os terceirizados e os trabalhadores diretos, é a discriminação e o preconceito, sofrido por os terceirizados em seu ambiente de trabalho, assim sendo considerados trabalhadores de segunda classe. Os pontos citados não implicam só em questões financeiras e de saúde, mas que ferem a dignidade humana, um dos pontos princípios e assegurados na Constituição Federal de 1998 em seu artigo primeiro. Fere-se o princípio da dignidade, ampliando os problemas estruturais, e provocando inclusive, doenças ligadas à saúde mental entre aos empregados terceirizados, essa condição de terceiro torna-se então um muro invisível que impõe uma subcondição e impede o desenvolvimento dos trabalhadores terceiros.

#### **4 METODOLOGIA DE PESQUISA**

Esta pesquisa consistiu em um estudo de caso com funcionários de uma empresa que presta serviços terceirizados de alimentação, limpeza e segurança a uma instituição pública federal no Piauí. Por questões de segurança das respostas dos funcionários e de sigilo da empresa, intitulamos esta empresa de Ômega. O fator motivador deste estudo foi a precarização do setor terceirizado, o descaso das organizações com esta categoria de trabalhador. Esse estudo é classificado como exploratório quantitativo e descritivo, de modo que, neste tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados de modo objetivo, sem que o pesquisador interfira nos resultados (Prestes, 2003). A coleta de dados foi constituída por meio: a) da observação participante de um dos autores do estudo; b) da coleta de informações com os supervisores da empresa para sua caracterização geral e; c) da aplicação de um questionário composto por 16 questões fechadas e abertas, direcionadas aos 30 funcionários que atuam no segmento de alimentação da empresa. Posteriormente, os dados foram tabulados e categorizados para análise e discussão com a teoria e também analisado pelo observador participante do estudo.

#### **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

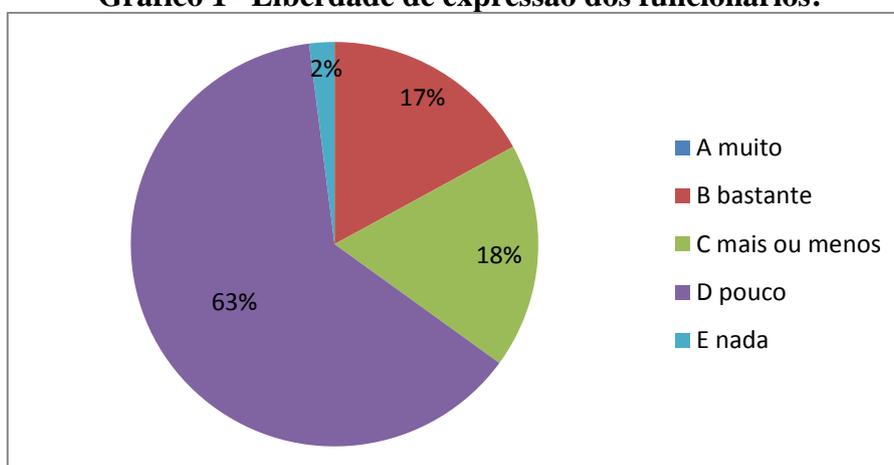
A empresa Ômega funciona com um total de 65 empregados divididos na área de limpeza, manutenção e segurança e presta serviços terceirizados desde novembro de 2012 a uma instituição pública federal no estado do Piauí. O setor estudado na empresa foi o de alimentação, que possui funções de cozinheiro, auxiliar de cozinha, auxiliar administrativo, estoquistas, atendente e de serviços gerais. Todos os funcionários

entrevistados trabalham na empresa Ômega há menos de um ano, pois a mesma ganhou a licitação recentemente. Quando questionados acerca do ambiente físico e do fornecimento de equipamento para a realização de suas atividades na instituição, 68% dos sujeitos da pesquisa informaram que este ambiente se classifica como razoável; outros 20% dos sujeitos o consideraram como bom; e apenas 12% deles consideraram o ambiente ruim ou péssimo.

Quando questionados sobre a relação que funcionários estabelecem com a chefia, 86% dos entrevistados informaram que esta relação é boa, enquanto 9% destes sujeitos afirmaram que essa relação é ótima. Apenas uma pequena parcela de 5% deste universo considera essa relação como razoável e nenhum dos informantes da pesquisa consideraram essa relação ruim ou péssima. Isso mostra que a relação estabelecida entre empregado e empregador é saudável, apesar de se reconhecer que a empresa poderia melhorar no suporte de material que é necessário para a realização de um trabalho eficaz. Entende-se que a maior produtividade é transparente nas empresas que aderem à técnica de QVT, onde existe maior satisfação dos colaboradores internos e externos, ambiente agradável, mais oportunidades e incentivos para os colaboradores desenvolverem bem suas atividades no trabalho, conseqüentemente causando envolvimento, melhor e maior produtividade (CHIAVENATO, 2010, p. 471). Já no que tange à relação entre os próprios funcionários e colegas de trabalho, os sujeitos asseguram que essa relação é boa, correspondendo a 45% do total de respostas; a opção ótima obteve 28% do total; 27% dos sujeitos afirmaram que esta relação é razoável; e as opções ruim e péssima não obtiveram porcentagem.

Buscando analisar a situação do colaborador em seu ambiente de trabalho, questionamos aos sujeitos da pesquisa com que frequência eles se sentem livres para expressar suas opiniões. De acordo com o Gráfico 1, obtivemos os seguintes dados:

**Gráfico 1– Liberdade de expressão dos funcionários:**



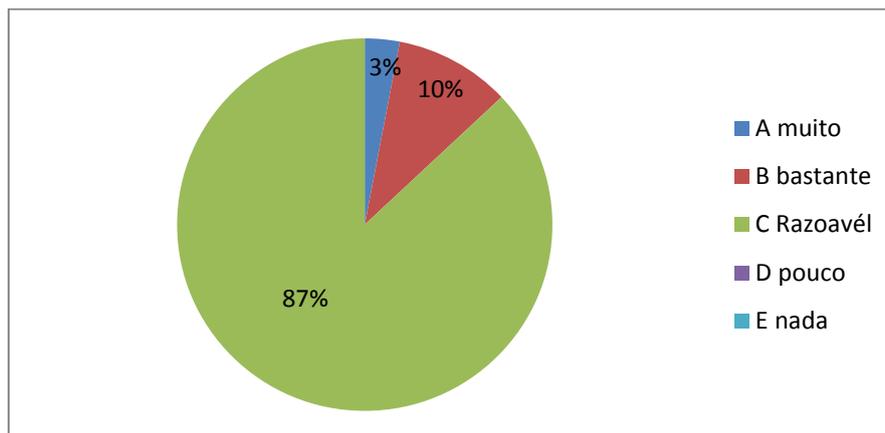
Fonte: dados da pesquisa, 2013.

De acordo com o gráfico 2 no que diz respeito a questão da liberdade de expressão destes funcionários, pode-se observar que 63% dos funcionários informaram que consideram que a liberdade de expressão que possuem dentro da empresa é pouca. 18% destes consideram que estes possuem liberdade de expressão em um nível considerado “razoável”. 17% afirmam que essa liberdade de expressão corresponde a uma situação considerada como “bastante” e apenas 2% consideram que não tem liberdade de expressão.

Os dados coletados na pesquisa informam que os colaboradores reconhecem que essa liberdade de expressão poderia ser maior. No entanto, tendo em vista o ambiente da organização e a insegurança no que toca as informações, esse dado situa-se numa posição em que se pode reconhecer que a resposta não acarrete danos ao colaborador. Não é um dado imparcial, mas uma forma de mostrar que não há por parte do trabalhador a intenção de comprometer a imagem da empresa.

Acerca da flexibilidade do ambiente de trabalho, vimos no Gráfico 2:

**Gráfico 2- Flexibilidade do ambiente de trabalho:**

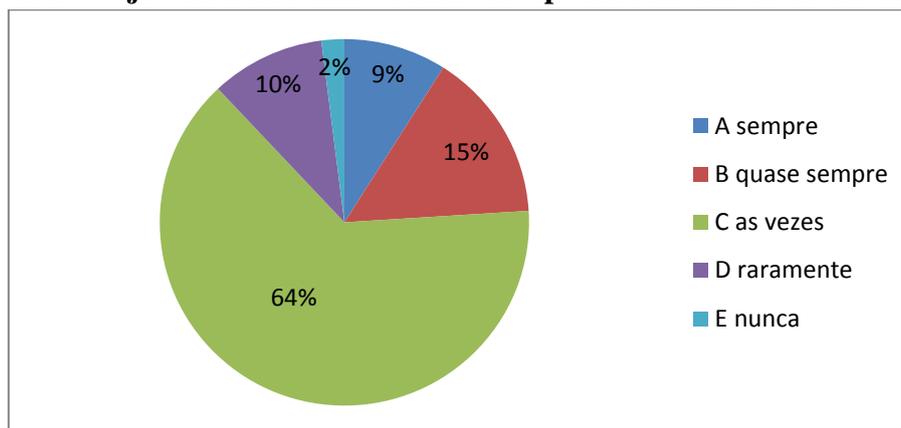


Fonte: dados da pesquisa, 2013.

De acordo com o gráfico acima ao se buscar reconhecer a flexibilidade que o ambiente de trabalho proporciona, a pesquisa mostra que consideram que a empresa tem 87% de flexibilidade, enquanto que 10% afirmaram que a empresa é bastante flexível, 3% consideraram muito essa flexibilidade. A flexibilidade é uma questão importante de ser discutida nas empresas do ramo terceirizado porque é oportuno salientar que a flexibilidade a que se refere nem sempre atende aos anseios dos funcionários, sendo considerada, portanto, uma falsa condição que tem como pano de fundo o processo de precarização do trabalho que surge, pois, sob o neologismo de flexibilização do trabalho (ALVES, 2007).

Acerca das informações em torno de possíveis mudanças no ambiente de trabalho, 67% dos colaboradores informaram que são sim informados sobre essas mudanças. Para outros 22%, as informações em torno das mudanças são repassadas quase sempre; 11% deles informaram que estas informações são repassadas sempre; e nenhum deles afirmou que nunca são informados sobre as mudanças no ambiente de trabalho.

A jornada de trabalho dos funcionários corresponde a 8 horas diárias e 44 horas semanais e o intervalo de descanso durante a jornada é de 1 hora para os funcionários do restaurante universitário e de 2 para os demais. Quando questionados se a jornada de trabalho a ser cumprida é cansativa ou estressante, no Gráfico 3 obtivemos o seguinte resultado:

**Gráfico 3 – A jornada de trabalho a ser cumprida é cansativa ou estressante:**

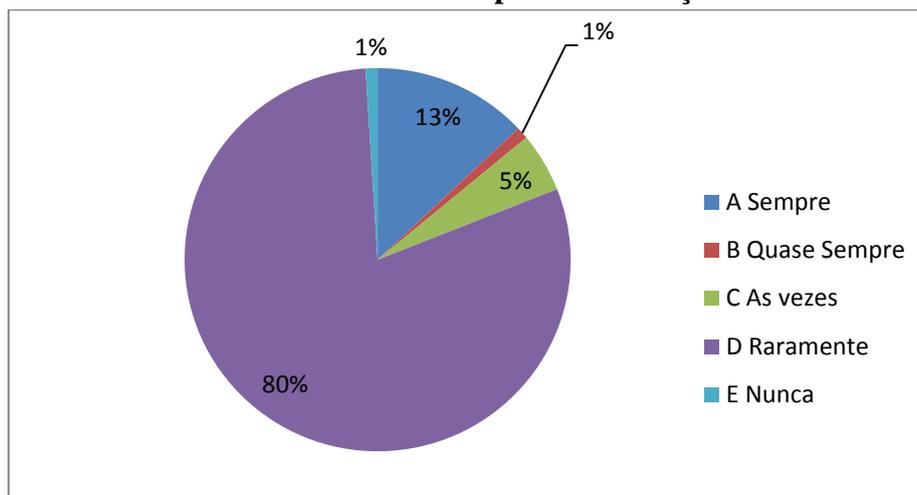
Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Conforme mostra os dados do gráfico 64% dos sujeitos informaram que às vezes essa jornada de trabalho a ser cumprida torna-se cansativa e estressante. 15% informaram que esta jornada é quase sempre estressante e cansativa. 10% afirmaram que consideram essa jornada raramente cansativa e estressante, 9% afirmaram que essa variável é sempre estressante e apenas 2% não é cansativa. Diante desses dados, vale ressaltar que não se pode afirmar que o tempo destinado á jornada não se torne em momento algum estressante e cansativa, porque se há de considerar que por mais gratificante que seja um trabalho o cansaço físico existe.

Diante do papel de pesquisador e sujeito do universo da pesquisa, é importante ressaltar que a pesquisa realizada foi cercada de um ambiente de trabalho inseguro e que tem na qualidade de vida do trabalho uma falsa ideia do que seria a oportunidade para o bem estar do colaborador. É assim que os sujeitos desta pesquisa sentem-se como cidadãos inseguros e que no momento da pesquisa não primaram pela veracidade das informações já que são pessoas alienadas e que estão acompanhadas do medo e de comprometer, mais uma vez, a empresa.

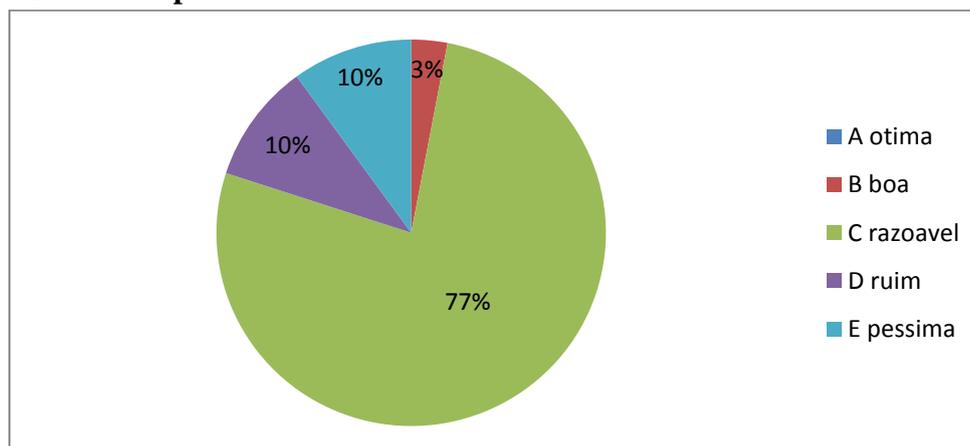
Em relação ao intervalo de almoço e folga dos funcionários, onde se buscou averiguar se os sujeitos consideram o intervalo suficiente para a satisfação de suas necessidades, 78% deles informaram que raramente o tempo é suficiente; 15% deles afirmaram que quase sempre é insuficiente; e uma pequena parcela correspondente a 5% deles disseram às vezes é suficiente e outra pequena parcela que corresponde a 2% se dividiu entre as alternativas dadas e afirmam que este tempo destinado ao intervalo de almoço e folga é suficiente sempre, e outra disse que nunca.

O tempo destinado ao horário de almoço dos colaboradores desta empresa que é o universo desta pesquisa compreende a 1 hora para todos os funcionários. Na realidade local, é possível perceber que esse horário é um diferencial da empresa em relação ao mercado da cidade, tendo em vista que todas as empresas desta dispõem de 2 horas para o almoço. Esse fato torna-se um agravante, pois além do cumprimento de uma jornada de trabalho exaustiva, esse intervalo ainda é suficiente para que o colaborador possa desenvolver situações de desânimo e cansaço, pois atribuem a este intervalo restrição em relação ás atividades que poderia realizar sendo este período maior.

**Gráfico 4– O intervalo é suficiente para a satisfação de suas necessidades:**

Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Em relação ao fornecimento de equipamentos e utensílios de trabalho, os que são utilizados comumente que são luvas, toucas, botas e máscaras, embora exista casos em que eles não são suficientes. A média salarial dos funcionários do setor de alimentação é de R\$ 710,00 não sendo incluído neste a insalubridade. Como benefícios, são concedidos aos funcionários o vale alimentação e o vale transporte. Por trabalharem no ramo da alimentação, os funcionários do restaurante universitários gozam do privilégio de realizarem suas refeições na instituição, gratuitamente e os demais a um custo, no valor de R\$ 1,25 centavos. Quando questionado acerca da política salarial, como o funcionário a consideram, como resultado, obteve-se os seguintes dados no Gráfico 5:

**Gráfico 5- política salarial:**

Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Segundo informa os dados do gráfico acima 77% informaram que consideram a política salarial da empresa razoável, enquanto 10% informaram que esta política é ruim. 10% também consideraram que esta política é péssima e apenas 3% informaram que esta pode ser considerada como boa.

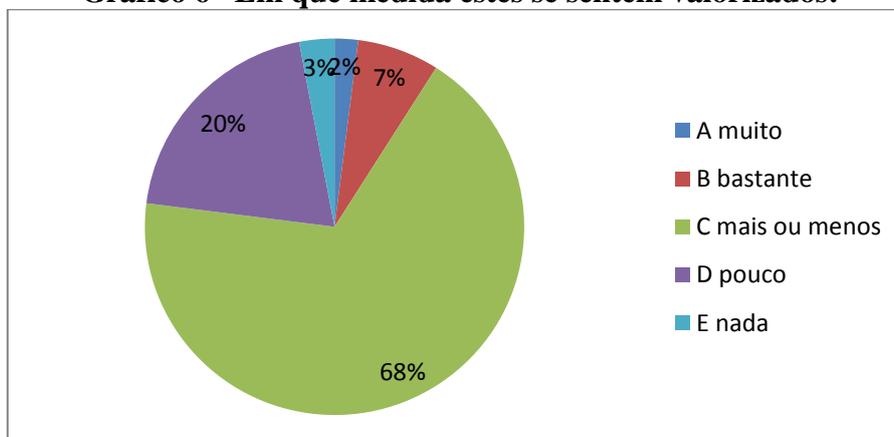
Com a coleta de dados, o estudo traz essa questão como um outro agravante a ser analisado e que serve para reflexão em relação á política de QVT que a empresa preconiza. Funcionários ou colaboradores que não estão satisfeitos com a política

salarial, como ficou claro nesta pesquisa, não pode afirmar que esta seja razoável, pois se evidencia que há uma contradição entre aquilo que se tem na prática de fato, com aquilo que se preconiza teoricamente. Durante a coleta de dados, o que se pode perceber é que para se aplicar uma resposta deveria haver uma análise maior das possíveis respostas, já que estas poderiam ir a desacordo com a proposta da empresa.

Quanto aos benefícios oferecidos pela instituição e se estes vão de encontro com suas necessidades, 38% dos colaboradores asseguraram que quase sempre é suficiente e outra parte respondeu que às vezes é satisfatório os benefícios, assim correspondendo a 35% da pesquisa e uma pequena parcela, ou seja, 20% destes, dizem que sempre é suficiente e 7% informaram que nunca. Sendo assim a maioria dos colaboradores ressaltaram que sempre falta algo, mas podemos afirmar que de um modo geral, quase sempre estes benefícios se tornam suficientes para suas necessidades corroborando assim com o autor Dejours (1994, p.29), o trabalhador não chega ao seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui uma história pessoal que se caracteriza por certa qualidade de aspirações de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram sua história passada. Isso confere a cada individuo características únicas e pessoais. Sendo assim, a QVT tem papel fundamental na maneira como as necessidades individuais de cada funcionário são observadas e levadas em consideração, principalmente no que se refere ao bem estar físico e mental.

Como esta falando de qualidade de vida no ambiente de trabalho, foi importante reconhecer nestes colaboradores em que medida estes se sentem valorizados pelo trabalho que realizam dentro da empresa. Entre as opções dadas, no Gráfico 6 os resultados obtidos foram:

**Gráfico 6– Em que medida estes se sentem valorizados:**



Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Acerca da qualidade de vida no ambiente de trabalho, 68% dos sujeitos da pesquisa informaram que esta qualidade de vida pode ser considerada como razoável, 20% informaram que a qualidade de vida neste ambiente de trabalho é pouca, 7% disseram que a qualidade de vida desta empresa pode ser considerada como bastante. 3% disseram que não tem qualidade de vida e 2% informaram que a qualidade de vida da empresa pode ser considerada como muito boa.

Nos dias atuais, pode-se perceber que a QVT vem se tornando objeto de preocupação das organizações. Por outro lado, sabe-se que a perspectiva da QVT não se limita apenas ao chão da fábrica, mas que esta se encontra fortemente vinculada a todo o ambiente de trabalho desde o mais alto cargo, estendendo-se às demais categorias, sem uma hierarquia discriminatória (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

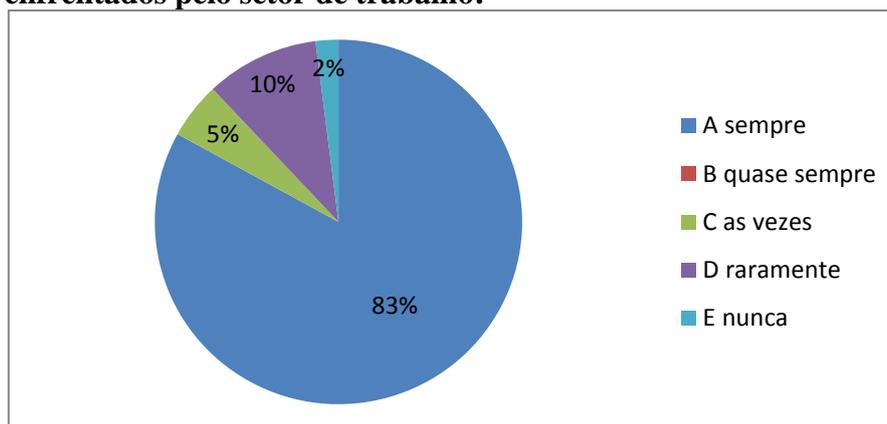
Este aspecto comprova a evolução da QVT nas empresas da atualidade, pois o envolvimento de todos que compõem a empresa, incluindo os dirigentes, é requisito indispensável para que os programas de QVT obtenham êxito.

Ao admitir novos funcionários, a empresa busca apresentá-los às pessoas que estarão diretamente ligadas a eles, enfatizando o papel e a função que deverão desempenhar. Por outro lado, a empresa tem um nível médio de rotatividade, que geralmente acontece quando o funcionário não assume o compromisso com a função que desempenha e torna-se necessário substituí-lo.

Mas, a qualidade de vida no trabalho é algo que está para além das propostas da empresa. Muitas empresas hoje tornam seus colaboradores alienados com o neologismo da flexibilização que pregam, como já fora destacado e tornam seus funcionários submissos, mas, simultaneamente “satisfeitos” com as falsas ideologias da empresa e filosofias que em nada são proporcionadoras da QVT, antes atuam mesmo como uma forma de desigualdade social em que se tem de um lado os dominados e de outro, os dominantes.

Quando questionada sobre segurança, por parte da chefia imediata, com relação aos desafios enfrentados pelo setor de trabalho, os colaboradores responderam no Gráfico 7 que:

**Gráfico 7- Segurança, por parte da chefia imediata, com relação aos desafios enfrentados pelo setor de trabalho:**



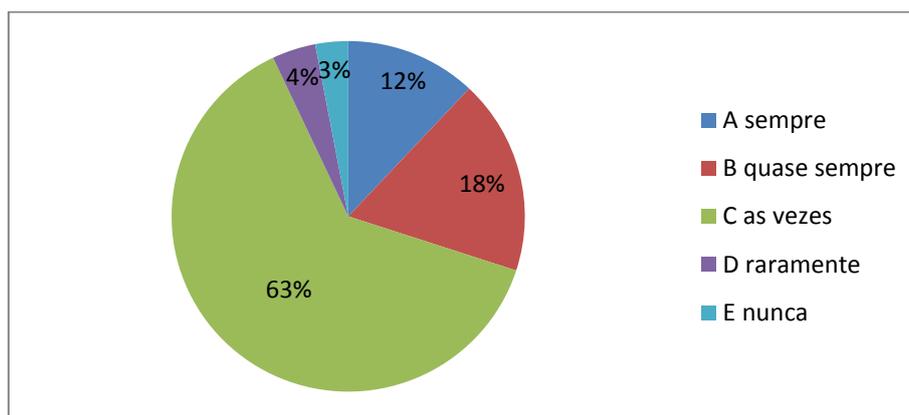
Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Verifica-se que o relacionamento entre as pessoas no interior de uma empresa contribui significativamente para sua qualidade de vida. A confiança e o respeito mútuos e o exercício de tarefas afins contribuem neste sentido.

Uma questão importante questionada durante a pesquisa refere-se à participação dos colaboradores nas decisões do setor onde atuam. As respostas obtidas mostram que

Uma das principais características da organização pauta-se na questão dos relacionamentos estabelecidos dentro dessas organizações. Assim, não há ambiente melhor de trabalho cujos elementos que o compõe mostram-se satisfeitos e confiantes, e ainda expressam o orgulho em relação a tarefa que cumprem. (LEVERING, 2005, p. 16).

**Gráfico 8 - participação dos colaboradores nas decisões do setor onde atuam:**



Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Segundo mostra o gráfico 8 dos dados obtidos, 63% dos sujeitos afirmaram que só participam das decisões do setor onde atuam as vezes, 18% quase sempre, 12% afirmaram que sempre participam, 4% disseram que participam dessas decisões raramente e 3% afirmaram que nunca participam de decisões no setor. Indo dessa forma de encontro com a afirmação de Fernandez (2009, p.36), A tecnologia de QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Acreditasse que essa participação dos colaboradores nas decisões da empresa, não ocupa, como mostra o gráfico acima, a opção “as vezes”, mas a opção que mais se adequa á empresa seria “nunca”, levando-se em consideração que nesta não existe conselhos ou outras formas democráticas de se decidir.

Também foi questionado aos colaboradores se estes se sentem realizados com o trabalho que desenvolvem. Entre as respostas dadas, percebemos que a maioria destes colaboradores (52%) indicaram que se sentem bastante realizados, enquanto que 34% disseram que seu nível de realização era muito e outros 14% se dividiram em relação as outras opções.

Um dos últimos questionamentos feitos a estes colaboradores diz respeito às principais dificuldades enfrentadas no ambiente de trabalho. Entre as respostas, foi consenso entre os colaboradores que o salário atrasado e o material de trabalho são os aspectos que estes enfrentam mais dificuldades para desenvolver o trabalho e a falta de diálogo com empregador e demais colaboradores, bem como a demora na manutenção dos equipamentos necessários para o trabalho, foi outra questão apontada pelos sujeitos da pesquisa.

Entre os muitos problemas que uma empresa enfrenta, a ausência de suporte material e o atraso do salário são agravantes que muito comprometem a qualidade de vida dos trabalhadores. Isto porque o trabalho é uma forma de sobrevivência que, devido ao capitalismo selvagem, faz com que os indivíduos coloquem a disposição da burguesia este como mão de obra e sendo assim, coloca-se disponível em função do salario do qual necessita. Em relação ao material para o trabalho, a empresa que zela pela QVT traz esse suporte como uma de suas maiores premissas, porque não há produção sem ferramentas que são necessárias para que o trabalho se desenvolva. Na ausência desse suporte, o trabalhador sente-se desestimulado e apresenta pouca capacidade de produção, dada a reduzida condição de trabalho que a empresa oferece.

Para (RODRIGUES, 2009) as organizações que não valorizam a necessidade de programas de QVT nas organizações, possibilitando a falta de motivação dos colaboradores, que por certo causam efeitos ruins na saúde física e emocional dos colaboradores, permitem o surgimento de clima de trabalho negativo, que vão refletir na família, na sociedade que o funcionário vive e nas próprias empresas.

Por fim, acerca dos aspectos que os colaboradores mudariam no ambiente de trabalho, as principais respostas foram o fardamento, pois alegam receber apenas um fardamento sendo estes ainda de má qualidade, os equipamentos a remuneração um local adequado para o descanso.

Segundo Rodrigues (2009) relata o fato de que o homem sempre buscou melhorias para ter maior qualidade de vida, buscando facilitar ou obter um maior contentamento e bem estar no âmbito pessoal e no profissional.

No campo tão complexo que é entender o ser humano, buscar a sua satisfação, cumprir com um ambiente de trabalho de qualidade e fazer com que esses colaboradores venham a desempenhar suas funções com dedicação é algo que cada empresa busca atingir para seu sucesso financeiro. Para isso é preciso estudar algumas variantes para atender a esses requisitos.

Por esse motivo, é importante que as empresas conheçam seus colaboradores enquanto pessoas com necessidades individuais muito peculiares, para que, assim, possam elencar valores e ações visando a satisfazer estes, estabelecendo, pois uma relação mutua de comprometimento. Na visão de Paixão (2009, p. 35) a empresa tem hoje como diferencial competitivo a criação de valor para seus colaboradores que se torna relevante no estudo do comportamento destes colaboradores para promover a qualidade de vida no trabalho destes sujeitos.

Para motivar os funcionários as empresas precisam valorizar a mão de obra terceirizada, pois este ramo de serviços vem ocupando uma grande parcela do mercado e vem crescendo sempre mais, os terceirizados ainda mesmo com grandes dificuldades em seu ambiente de trabalho necessita ser valorizado. A terceirização dos serviços proporciona a empresa uma facilidade para que ela possa continuar focada naquela atividade que ela considera principal.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após as discussões realizadas neste trabalho torna-se evidente que a QVT é, indubitavelmente, importante para as organizações e seus colaboradores, na medida em que se constitui como um aspecto de grande importância e uma vez quando é de fato implantada com fim na qualidade de vida do colaborador só tem a trazer benefícios aos mesmos e aos que os cercam e sem mensurar a ênfase nos serviços prestados. Sendo assim, ter como objetivo buscar melhorias nas condições de trabalho oferecidas aos colaboradores figura hoje como um dos principais pressupostos da QVT e pode corroborar para que as organizações possam alcançar seus objetivos como também os colaboradores desejam atingir metas estabelecidas e que utilizam sua força de trabalho como meio para tal fim.

A pesquisa possibilitou concluir que parte considerável dos sujeitos da pesquisa se mostra insatisfeita com a QVT que a referida empresa proporciona. Importante destacar que, durante a realização da pesquisa existia um clima de tensão entre os colaboradores, em seu andamento foi notória a sensação de insegurança que permeava aquele ambiente e a falta de segurança dos colaboradores para responder determinados questionamentos, causando uma distorção na veracidade das informações.

Porém, com os questionamentos feitos aos funcionários da empresa, percebe-se que muitos pontos mostram deficiências em relação à qualidade de vida oferecida aos funcionários. Por fim, a partir desta pesquisa, é possível afirmar que empresa Ômega ainda necessita de melhorias, pois este aspecto de qualidade que a empresa acredita oferecer como suficiente ainda não é aceito por seus colaboradores como o necessário para que eles se sintam bem e para que possam desenvolver suas atividades com excelência.

Como sugestão, pode-se abordar que a empresa em questão poderá buscar proporcionar aos seus colaboradores um programa de QVT que priorize não somente os objetivos da empresa, porquê a esta vincula-se também as expectativas de seus colaboradores, de forma que a qualidade de vida no trabalho que se sugere aqui é aquela que tem objetivos em comum com seus colaboradores e não alienante que acarreta ao sujeito falta de motivação e baixa produtividade.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. **Dimensões da Reestruturação Produtiva:** ensaios de sociologia do trabalho / Giovanni Alves. 2ª edição – Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2007.

ANDRADE, F. F. **Reestruturação produtiva:** dos novos padrões de acumulação capitalista ao novo parâmetro de políticas sociais. Paraná, 2004.

BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. Qualidade de vida no trabalho em agências bancárias de laranjeiras do sul: um estudo de múltiplos casos. **Revista Eletrônica Lato Sensu** – Ano 2, nº1, julho de 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos Humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COUTO, H. A. **Ergonomia aplicada ao trabalho:** o manual técnico da máquina humana. Belo Horizonte: Ergo, 1995.

CRUZ, L. G. R. **A terceirização trabalhista no Brasil:** aspectos gerais de uma flexibilização sem limites. Revista CAAP – 1º semestre, 2009.

DEJOURS, C. A. **Loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1996.

DIAS, D. S. **Como escrever uma monografia:** manual de elaboração com exemplos e exercícios / Donaldo de Souza Dias, Mônica Ferreira da Silva. – São Paulo: Atlas, 2010.

DIEESE. **Dossiê sobre o impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos.** Setembro, 2011.

FERNANDEZ, C. E. **Qualidade de vida no trabalho.** Salvador: Casa da qualidade, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIOSA, L. A. **Terceirização:** uma abordagem estratégica / Lívio Antonio Giosa. – 5. ed. revisado. ampliado. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LEVERING, R. **Confiança e cooperação: o lucro gerado por um excelente ambiente para se trabalhar**. **RAElight**, São Paulo: **EAESP/ FGV**, v.2, n.4, p. 14-20, jul/ago/2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**. Tese (Doutorado). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, 2010.

MARCELINO, P. R. P. **Terceirização do trabalho no Brasil e na França**. Doutoranda em Ciências Sociais/UNICAMP, 2006.

MEIRELES, L. M. S. **Terceirização**. Faculdade Jorge Amado, 2008.

MCGREGOR, D. R. **O lado humano da empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MINAYO, M.C.S. **Qualidade de vida e saúde coletiva: um debate necessário**. Rio de Janeiro: Abrasco, Fiocruz, 2000.

MORAES, P. R. S. **Terceirização e precarização do trabalho humano**. Revista, TST, Brasília, volume 74, nº 4, Out/Dezembro 2008.

PAIXÃO, M. V. **Comportamento do consumidor e marketing de relacionamento**. 20 ed. Curitiba: Ibpx, 2009;

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. **Qualidade de vida no trabalho: leitura e possibilidades no entorno**. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (orgs). **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas: IPES, 2005.

Projeto de Lei nº 4.330/2004. Disponível em:

<[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=C64BEE34E240C2C84C91016248BC8C81.node1?codteor=246979&filename=PL+4330/2004](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=C64BEE34E240C2C84C91016248BC8C81.node1?codteor=246979&filename=PL+4330/2004)>.

Acesso em: 22 ago 2013.

**RELATÓRIO TÉCNICO.O Processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil**. Sacc-Dieese, 2003.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 12. ed.- Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SANTOS, J. C.**A terceirização em questão: Um olhar sobre a experiência de precarização do trabalho nas instituições públicas em Juazeiro do Norte**, 2007.

SARAIVA, L. A. S.; FERREIRA, J. A.; COIMBRA, K. E. R.. **Relações de trabalho em empresas terceirizadas sob a ótica dos trabalhadores: um estudo no setor de mineração**. **Revista de Gestão Organizacional (UNOCHAPECÓ)**, v. 5, p. 134-148, 2012.

SILVA, J. M.; MATOS, F.R.N. **Qualidade de vida no trabalho e produtividade na Indústria de Castanha**. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-

Graduação em Administração. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANPAD, 2003.

SILVA, R. S. **Automação, taylorismo-fordismo e qualificação para o trabalho: O “apego” de Benjamin Coriat aos “grilhões” do processo de trabalho taylorista-fordista.** Revista labor, 2009.

SIQUEIRA, F. A terceirização da atividade de gerenciamento de projetos em uma empresa multinacional da atividade de exploração e produção de petróleo. Fabio Siqueira...[*et al.*]. **Anais...** VII Convibra Administração, 2009.

ZANAROLI, G. **Terceirização: desmistificando o preconceito.** Disponível em: < [https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/?ui=2&ik=a15c12dea5&view=att&th=1411d6904eb1f7a0&attid=0.4&disp=inline&safe=1&zw&saduie=AG9B\\_P9g7iJR4xnCD4sV0UWLJm7F&sadet=1379178303220&sads=4G172fvKDKhJdbaL5ujUdmb4cd0](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/?ui=2&ik=a15c12dea5&view=att&th=1411d6904eb1f7a0&attid=0.4&disp=inline&safe=1&zw&saduie=AG9B_P9g7iJR4xnCD4sV0UWLJm7F&sadet=1379178303220&sads=4G172fvKDKhJdbaL5ujUdmb4cd0)>. Acesso em: 10 set 2013.

## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO

1- Quantos anos você trabalha nessa empresa?

- Menos de 1 ano  
 Entre 1 e 3 anos  
 Entre 3 e 5 anos  
 Entre 5 e 7 anos  
 Acima de 7 anos

2 - Como você classifica o ambiente físico e equipamento para realização das suas atividades na Instituição.

- Ótimas     Boas     Razoáveis     Ruins     Péssimas

3- Seu intervalo de almoço e lanche é suficiente para a satisfação de suas necessidades e não prejudica em nada seu trabalho?

- Sempre     Quase Sempre     Às Vezes     Raramente     Nunca

4- Sua jornada de trabalho é cansativa ou estressante?

- Sempre     Quase Sempre     Às Vezes     Raramente     Nunca

5- Como você considera a política salarial da Instituição?

- Ótima     Boa     Razoável     Ruim     Péssima

6- Como é sua relação com a chefia?

- Ótima     Boa     Razoável     Ruim     Péssima

7 - Como é sua relação com os colegas de trabalho?

- Ótima     Boa     Razoável     Ruim     Péssima

8 - Seu ambiente de trabalho é flexível em qual intensidade?

- Muito     Bastante     Mais ou Menos     Pouco     Nada

9 - Com que frequência você se sente livre no ambiente de trabalho para expressar suas opiniões?

- Muito     Bastante     Mais ou Menos     Pouco  
 Nada

10- Sente-se valorizado pelo trabalho que realiza?

- Mui Bastante     Mais ou Menos     Pouco     Nada

11- Você é informado sobre as mudanças no ambiente de trabalho?

Sempre     Quase Sempre     Às Vezes     Raramente     Nunca

12 -Os benefícios oferecidos pela instituição vão ao encontro das suas necessidades?

Sempre     Quase Sempre     Às Vezes     Pouco     Nunca

13 -Sinto segurança, por parte de minha chefia imediata, com relação aos desafios enfrentados por nosso setor de trabalho?

Sempre     Quase Sempre     Às Vezes     Raramente     Nunca

14 - Participo diretamente na organização de meu trabalho?

Sempre     Quase Sempre     Às Vezes     Raramente  
 Nunca

15- Você se sente realizado com o trabalho que desenvolve?

Muito     Bastante     Mais ou Menos     Pouco  
 Nada

16 - Quais as principais dificuldades enfrentadas em seu ambiente de trabalho

17 - Que aspectos melhorariam seu ambiente de trabalho?



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA  
"JOSÉ ALBANO DE MACEDO"

**Identificação do Tipo de Documento**

- ( ) Tese  
( ) Dissertação  
( ) Monografia  
(X) Artigo

Eu, Gedeon de Sousa Silva e Yuki Rodrigues Olímpio  
autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de  
02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,  
gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação  
Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo  
de caso com os empregados terceirizados da Empresa Omega  
de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título  
de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 26 de Setembro de 2013.

Gedeon de Sousa Silva

Assinatura

Yuki Rodrigues Olímpio

Assinatura