



XIX COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Universidade e Desenvolvimento Sustentável: desempenho acadêmico e os desafios da sociedade contemporânea

Florianópolis | Santa Catarina | Brasil
25, 26 e 27 de novembro de 2019
ISBN: 978-85-68618-07-3



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES TERCEIRIZADOS, LOTADOS EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL NA FRONTEIRA OESTE DO RS

FELIPE SCHMIDT SAN MARTIN

UNIPAMPA

felipeschmidtsm@gmail.com

PAOLA ROSANO RODRIGUES

UNIPAMPA

paolarosano@outlook.com

ALINE SCHMIDT SAN MARTIN

UNIPAMPA

alinessanmartin@gmail.com

PAULO CASSANEGO JUNIOR

UNIPAMPA

paulojr@unipampa.edu.br

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho traz ações que objetivam promover uma melhoria à qualidade no ambiente de trabalho, sendo um conceito estreitamente relacionado à satisfação e motivação dos trabalhadores quanto a sua capacidade produtiva em um ambiente agradável. O intuito deste artigo é a partir da conceituação da qualidade de vida no trabalho (QVT) como agente motivador para os funcionários, identificar os fatores Econômicos, políticos, psicológicos, e sociológicos que determinam a qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores terceirizados. A pesquisa foi realizada através de um roteiro de entrevistas com perguntas abertas, baseadas no modelo criado por Westley (1979). Foi possível identificar que, na percepção dos colaboradores, os principais aspectos que auxiliam na QVT no trabalho são: a familiaridade do colaborador com suas funções e o ambiente favorável ao bem-estar, porém foi constatada a necessidade de obter um feedback regular e melhores condições de remuneração, além de maiores possibilidades de ascensão na empresa.

Palavras chave: Fatores Motivacionais. Qualidade de vida no trabalho. Terceirizados

1. INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando um assunto cada vez mais discutido no meio acadêmico e empresarial. A relevância deste tema se dá a partir da relação existente entre as condições de trabalho e a satisfação dos colaboradores com a qualidade de vida no ambiente de trabalho, que já vem sendo tema recorrente de estudos.

De acordo com Fernandes (1996), a qualidade de vida no trabalho pode ser considerada como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho, que afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade e na satisfação dos clientes internos.

Dias (2017) entende que qualidade de vida no trabalho é um dos aspectos determinantes da qualidade de vida, podendo ser entendido como melhorar a relação humana no ambiente de trabalho. Chiavenato (2004) aponta que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais no qual resultaria em um ambiente de trabalho mais agradável, podendo transformar substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização que trabalham.

A qualidade de vida no trabalho visa a compreensão a respeito de situações individuais dos colaboradores em seus ambientes de trabalho e fora dele, buscando o aperfeiçoamento de processos e procedimentos que buscam a melhoria da vida dos funcionários gerando satisfação para que isso auxilie no progresso dos resultados dentro da empresa. Muitas vezes, devido ao mercado estar cada vez mais competitivo, as empresas passam a se preocupar mais com o lucro e galgar colocações perante seus concorrentes, exigindo dos funcionários mais horas trabalhadas e altos índices de resultados em prazos cada vez menores, onde muitas das empresas não primam pela saúde física e mental de seus colaboradores e não promovem Qualidade de Vida.

Para obter um melhor desempenho nos negócios, as organizações devem tratar os interesses e necessidades dos seus colaboradores, não apenas como benefícios ou caridade, mas como uma ferramenta estratégica de desenvolvimento e crescimento organizacional (CHIAVENATO, 2004). Schirmeister e Limongi-Franca, (2012) apresentam a terceirização como uma alternativa que empresas utilizam para buscar maior desempenho e a redução de custos, unir esforços para concentrar-se na atividade fim e agregar novos conhecimentos a partir da qualificação da mão de obra terceirizada.

Esta estrutura de equipes com múltiplos vínculos contratuais torna um desafio maior a busca por proporcionar uma maior qualidade de vida no trabalho. A proposta básica para solucionar essa questão, é desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho adequado, não só para a saúde econômica da empresa, mas também para a saúde das pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário (CHIAVENATO, 2008).

Diante do exposto, têm-se que a motivação no ambiente de trabalho é um fator essencial para que o colaborador tenha melhor desempenho e comprometimento com suas atividades e com a organização. O objetivo da pesquisa é **identificar os fatores Econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos que determinam a qualidade de vida no trabalho em colaboradores terceirizados. Sendo assim, apontar de que forma mais específica se busca identificar, na percepção dos colaboradores, ações direcionadas para a promoção da qualidade de vida no trabalho e propor medidas que visem melhorar a qualidade de vida destes colaboradores.**

A apresentação deste estudo está dividida em seis sessões, sendo a primeira introdutória ao tema da pesquisa, a segunda contém o arcabouço teórico para embasamento do estudo, a terceira apresenta a metodologia utilizada, a quarta demonstra os resultados do

estudo, a quinta refere-se a conclusões do estudo e limitações da pesquisa e a sexta apresenta o referencial utilizado.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) começou a ter um enfoque maior na década de cinquenta, todavia ainda não possui uma definição de seu conceito especificamente, pois o tema tem sido avaliado e transformado através dos anos (RODRIGUES, 1994). A relação existente entre trabalhador e o processo produtivo gerou muita preocupação e questionamentos que juntamente com a motivação econômica, as condições ambientais de trabalho e a divisão das atividades em especializações, passaram a teorizar timidamente alguns conceitos de QVT em algumas empresas e considera-los de forma prática (RODRIGUES, 1994). Segundo Limongi-França e Arellano (2002), a qualidade de vida no trabalho pode ser definida como um conjunto de ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Para Bergeron (1982, apud LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002), a Qualidade de vida no trabalho consiste em uma filosofia humanística orientada pela motivação e participação, visando alterações no trabalho, proporcionando situações mais prazerosas e satisfatórias. Na visão de Chiavenato (2004) apontou que a QVT envolve alguns fatores como: satisfação com o trabalho; a possibilidade de crescimento organizacional; o reconhecimento pelos resultados; salário; benefícios; relacionamento; ambiente de trabalho; poder de decisões; participação.

Sendo assim, as ferramentas de QVT podem ser utilizadas para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, para que ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação dos colaboradores, será também elevado os percentuais quanto a produtividade dentro do ambiente de trabalho. Identificada a relação da QVT com a produtividade, diversos estudiosos se empenharam em desenvolver parâmetros e referências para o estudo e entendimento da Qualidade de Vida no Trabalho, dentre eles estão Walton, Hackman e Oldham, Westley, Werther; Davis e Nadler; Lawer, contudo, o modelo utilizado para este estudo foi o de Westley, o qual será abordado no próximo tópico.

2.2 MODELO DE WESTLEY

Westley (1979 apud Fernandes, 1996), profere que a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais sendo este caracterizado por:

1. Indicador econômico: representado pela equidade salarial e no tratamento recebido;
2. Indicador político: representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado;
3. Indicador psicológico: representado pelo conceito de auto-realização;
4. Indicador sociológico: representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe.

No quadro 1 são apresentados os indicadores de QVT do Modelo de Westley (1979).

Quadro 1. Indicadores da qualidade de vida no trabalho de Westley

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade Salarial	Segurança no emprego	Realização do Potencial	Participação das decisões
Remuneração	Atuação Sindical	Nível do Desafio	Autonomia

Adequada			
Benefícios	Retroinformação	Desenvolvimento Pessoal	Relacionamento interpessoal
Local de trabalho	Liberdade de Expressão	Desenvolvimento Profissional	Grau de responsabilidade
Carga Horária		Criatividade	Valor pessoal
Ambiente Externo	Valorização do Cargo	Auto-avaliação	
	Relacionamento com a chefia	Variedade da tarefa	

Fonte: Westley (1979) apud FERNANDES (1996, p. 53).

Na visão de Westley (1979 apud RODRIGUES, 2007), o autor aponta que os problemas políticos poderiam ter em seu viés como consequência itens como a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico, e pôr fim a anomia. O autor ainda propõe com seu modelo analisar a QVT através de aspectos da relação de trabalho, entendendo que os problemas vivenciados pelas pessoas no ambiente de trabalho podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, isolamento e anomia e propõe analisar a QVT através de quatro fatores: econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos sendo que estes possuem suas particularidades (WESTLEY, 1979). O tópico a seguir abordará o item sobre terceirização, ao qual foi identificado nesse estudo.

2.3 Terceirização

A terceirização de atividades e serviços está longe de ser uma novidade nos estudos sobre trabalho. No caso brasileiro, sua perspectiva foi adotada como exigência da globalização econômica, quando, no início de 1990, sob batuta governamental de Collor de Mello, fazendo uso da justificativa de enfrentamento à crise econômica, foram estabelecidas as medidas neoliberais, garantidoras de maior liberdade econômica, não obstante, impôs-se a reestruturação produtiva (LOURENÇO, 2015).

Historicamente inovações tecnológicas e mudanças na forma de gestão resultaram em significativas mudanças na organização e na utilização da força de trabalho (LIMA, 2010 a). A terceirização pode ser definida como “o ato de transferir a responsabilidade de um serviço, ou de determinada fase da produção ou comercialização, de uma empresa para outra” (REPULLO, 1997). Inserida no contexto de produção flexível, suas principais características são redução dos gastos, aumento da produtividade e constante adaptação às exigências impostas pelo mercado (STICCA e 8 MANDARINI, 2019).

Ao analisar a QVT, a atividade de terceirização pode resultar em modificações na natureza das tarefas, na distribuição das atividades, na organização dos relacionamentos entre as empresas e na interação entre os funcionários de ambas as partes (contratante e terceirizada) (DAVIS-BLAKE & BROSHAK, 2009 apud STICCA e MANDARINI, 2019). Lima (2010 b) aponta que as práticas de terceirizar serviços geralmente originam alterações nas condições de trabalho no que se refere a salário e benefícios, intensificação do trabalho e número de funcionários.

Autores como Rubery, Earnshaw, Narchington, Cooke e Vincent (2012 apud SCHIRRMESTER e LIMONGI-FRANCA, 2012) levantam dois aspectos que causam ambiguidades na terceirização relacionadas a qualidade de vida, sendo eles: a responsabilidade pela saúde e segurança no trabalho, que embora o funcionário atue fisicamente na empresa que contratou o serviço, não há uma regulamentação sobre a responsabilidade com a integridade física do funcionário; e o segundo aspecto que diz respeito a uma suposta lealdade, que não existe, em princípio, numa relação de terceirização e ainda

creem que a motivação surge espontaneamente com a troca de conhecimentos e o trabalho em grupo. A partir desta explanação, este trabalho busca-se identificar os fatores Econômicos, políticos, psicológicos, e sociológicos que determinam a qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores terceirizados utilizando-se da metodologia descrita no capítulo 3.

3. METODOLOGIA

O método utilizado neste estudo foi a pesquisa de campo, que de acordo com Marconi e Lakatos (2003) é utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Para Gil (2008) a pesquisa de campo é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo. Segundo o mesmo autor a vantagem de se utilizar esse método é porque desenvolve-se no próprio local em que ocorrem os fenômenos, seus resultados costumam ser mais fidedignos, não requer equipamentos especiais para a coleta de dados e tende a ser bem mais econômico.

Este estudo apresentou uma abordagem qualitativa que para Marconi e Lakatos (2003) se refere a uma pesquisa que tem como objetivo, analisar e interpretar os aspectos mais profundos do comportamento humano e ainda fornecer análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento. Técnica de coleta de dados A técnica de coleta de dados representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação. A importância dos dados está não em si mesmos, mas em proporcionarem respostas às investigações (MARCONI e LAKATOS, 2003).

Para a coleta dos dados foi utilizado um roteiro de entrevista com perguntas padronizadas referentes ao tema qualidade de vida no trabalho, elaborado com base no modelo de Westley (1979) aplicado para os colaboradores terceirizados de uma universidade federal situada na Fronteira oeste do RS. A escolha deste modelo se deu devido a que nesta perspectiva Westley aborda a principal problemática das dimensões econômica, política, psicológica e sociológica, ou seja, o cerne do que o indivíduo entende por qualidade de vida no trabalho, levando à compreensão de que a qualidade de vida é uma condição binária, podendo esta existir ou não, impossibilitando a existência de classificações intermediárias (PEDROSO e PILATTI, 2010), ou existe e é desenvolvida, ou não existe a qualidade de vida no trabalho.

Para responder ao primeiro objetivo específico - identificar, na percepção dos colaboradores, ações direcionadas para a promoção da qualidade de vida no trabalho – buscas e, através das falas dos colaboradores, se os mesmos consideram que a empresa promove ações de qualidade de vida. Para responder ao segundo objetivo específico - propor medidas que visem melhorar a qualidade de vida destes colaboradores – objetiva-se através das percepções dos colaboradores, expressas durante a entrevista, identificar as medidas que a organização adota para a promoção de qualidade de vida e através de consulta a literatura e boas práticas sobre o tema, apresentar medidas que visem melhorar a qualidade de vida destes colaboradores.

O universo da pesquisa foram todos os servidores terceirizados lotados nesta Universidade federal situada na Fronteira oeste do RS, que totalizam 14 funcionários. A amostra contou com a participação de 11 colaboradores entrevistados (76% da população), três não tiveram interesse em participar do estudo. A escolha pela pesquisa censitária foi realizada devido ao pequeno número de possíveis respondentes da pesquisa e a facilidade de alcance dos mesmos. A coleta foi realizada no mês de maio do ano de 2019. As entrevistas

foram realizadas de forma individual, somente com a presença do entrevistador, transcritor e do respondente. Alguns colaboradores autorizaram a gravação, outros permitiram apenas a transcrição, em tempo real, do que falavam. 3.2 Técnica de análise dos dados

Para a análise dos dados foram colhidas as respostas da aplicação das perguntas aos colaboradores terceirizados a fim de verificar as percepções dos mesmos em relação ao tema proposto e assim poder confrontar com o que Westley (1979) entende como qualidade de vida a fim de atender os objetivos propostos no estudo.

4. RESULTADOS

Para a análise dos dados foram coletadas as respostas de onze servidores terceirizados de uma universidade federal situada na Fronteira oeste do RS. Depois de realizados os procedimentos para a correta análise dos dados descritos no capítulo 3. A análise dos dados buscou verificar a qualidade de vida no trabalho dos servidores terceirizados desta universidade confrontando com o que está contido na teoria sobre a QVT, em especial ao modelo proposto por Westley (1979) apud FERNANDES (1996).

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Inicialmente será apresentada a caracterização da amostra e posteriormente a apresentação dos resultados das entrevistas sobre QVT nos quatro aspectos principais descritos por Westley: Econômico, político, psicológico e sociológico. A primeira etapa da pesquisa buscou entender as características sociais dos entrevistados, como idade, sexo, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho na empresa e no posto de trabalho. A faixa etária dos candidatos varia entre 31 e 57 anos. Sendo que a maioria tem idade entre 31 e 41 anos. Quanto ao sexo, três respondentes são do sexo feminino e oito do sexo masculino, quando questionado sobre a predominância masculina, o preposto da empresa terceirizada informou que não considera o sexo nos critérios de contratação. Quanto ao estado civil, cinco respondentes são casados, quatro solteiros e um divorciado. Quanto à escolaridade, um dos entrevistados possui ensino superior incompleto, cinco respondentes possuem ensino médio completo, três estudaram até o ensino fundamental incompleto e dois possuem ensino fundamental completo. Os trabalhadores estão em média há cinco anos ocupando o posto de trabalho.

4.2 ANÁLISE FATOR ECONÔMICO

Neste tópico o instrumento contou com seis perguntas abertas a fim de identificar a QVT dos colaboradores considerando a esfera econômica, baseando-se no modelo de Westley (1979) apud FERNANDES (1996). Identificou-se que todos os entrevistados consideram o salário igual aos de seus pares e entendem que é o mais justo, evidenciado na seguinte fala: “Considero que sim.

As cargas horárias são diferentes, mas o valor da hora é igual. Poderia ser maior o valor para todos, mas é o mesmo” (colaborador 1 - C1); os entrevistados apontam consenso com a igualdade de salários, não sendo percebida nenhuma distinção quanto a remuneração por tarefa, porém identifica-se que entendem que a remuneração de forma geral é baixa. Apontam a necessidade de realizar trabalhos paralelos para a complementação da renda, como pode ser identificado na exposição do C8: “Hoje em dia não é suficiente. Devido ao aumento da inflação, do transporte, da alimentação, sempre é necessário complementar com alguma atividade extra.

Devido a situação do município não é um salário ruim, mas não é algo que eu possa não fazer mais nada”. O complemento através da renda de outros familiares se mostrou importante para a composição da renda familiar. Os colaboradores ganham benefício salarial, em geral vale alimentação (todos recebem) e vale transporte, sendo que este último é

opcional, pois alguns colaboradores preferem utilizar veículo próprio para deslocamento. Fica nítido que os benefícios são considerados importantes na composição da remuneração, em especial para os colaboradores que trabalham na manutenção, pois recebem um valor de auxílio refeição maior que o de colaboradores do serviço de limpeza e portaria, devido a questões sindicais. Os colaboradores mencionaram que um plano de saúde corporativo auxiliaria na qualidade de vida.

Os benefícios foram considerados como fator de melhoria de QVT. Percebe-se que existe distinção do valor de auxílio alimentação conforme sindicato eleito em contrato para I1 regulamentar a categoria, como pode ser identificado na fala do C 8: “Sim, recebo vale transporte e alimentação, o vale alimentação é muito bom comparado aos demais colegas. Os colegas do IF que tem o mesmo cargo não têm vale alimentação como temos aqui, acho que isso para nós é uma vantagem, ao mesmo tempo que acho que a perda deles é grande, em média 500 reais por mês”. Quando ao ambiente de trabalho ser favorável ao bem-estar do colaborador, a resposta foi positiva, o bem-estar foi avaliado com base no convívio social no trabalho e com condições físicas, mentais e ergonômicas para realização das atividades.

Todos entrevistados se sentem familiarizados no ambiente e entendem ser um ambiente tranquilo, como pode ser identificado na fala do colaborador C6: “sim, não sei se é pelo tempo que eu estou aqui na universidade, mas eu consigo ter um bom relacionamento com todos os colegas, da Universidade e terceirizados, é um ambiente de trabalho tranquilo, bom” Identificou-se que a empresa cumpre fielmente o contrato e as leis trabalhistas quanto ao horário de trabalho. Ter o sábado livre foi considerado um ganho em qualidade de vida, uma vantagem que a empresa oferece, como pode ser analisado na fala do colaborador 1: “sim, eu faço 44h semanais de segunda a sexta, me facilita, não trabalhar no sábado é uma vantagem, é bom porque eu posso fazer outros trabalhos, se trabalhássemos sábado não teria como fazer outros trabalhos e reduziria minha renda”.

A maioria dos entrevistados nunca buscou informações da remuneração de outros profissionais da sua função, neste quesito se percebe que o importante para os colaboradores é receber o que foi acordado em contrato com a empresa, sem se importar com a remuneração da categoria, como pode ser evidenciado na fala do entrevistado C3: “Não sei, nunca vi outros contratos, ela (a empresa) trabalha por contrato, sei que o valor que recebo é o que foi acertado, está correto”. Constatou-se que as respostas foram muito semelhantes e que os posicionamentos dos colaboradores quanto aos aspectos econômicos são congruentes.

Para Dias (2017), as partes da remuneração e benefícios participam diretamente no fator motivação do terceirizado, sobre suas atividades exercidas, podendo gerar um impacto positivo na QVT. Neste aspecto a pesquisa mostrou que a equidade salarial é fator que beneficia a QVT. Quanto à concessão de benefícios, foi possível identificar que entre colaboradores da mesma empresa terceirizada, em diferentes contratos, existe diferenças no valor dos benefícios que podem gerar insatisfação, ou impactar negativamente na QVT dos colaboradores. Quanto a ter um ambiente de trabalho favorável ao bem-estar, a pesquisa mostrou uma análise positiva para a QVT.

4.3 FATOR POLÍTICO

Neste tópico o instrumento contou com seis perguntas abertas a fim de identificar a QVT dos colaboradores considerando a esfera política.

Ao questionar como o colaborador se sente com relação à segurança de permanecer empregados, todos demonstraram-se inseguros, a condição de colaborador terceirizado, no qual depende de licitações e contratos, somada a atual conjuntura política e econômica que apresenta contingenciamentos na área de educação, aumenta a instabilidade e insegurança nos colaboradores terceirizados, que relatam a recente diminuição do quadro e situações de outras

12 instituições que ficaram mais rígidas no critério de seleção dos serviços, exigindo formação mínima de ensino fundamental completo, conforme pode-se observar no relato dos colaboradores C4: “eu tenho insegurança, todo mundo tem, ainda mais agora que teve cortes, éramos 9 e agora somos 5 (...) eu preciso do emprego, já tenho uma idade avançada e sem estudo.

Em outro contrato exigiram ensino fundamental completo para todos serventes de limpeza, foi uma correria para concluírem os estudos ou iam ser desligados, eu fico com medo que aconteça aqui, tenho só a segunda série, vou buscar estudar novamente para não perder esse emprego”; outro colaborador relatou que: “Segurança a gente não tem nenhuma, entendeu? A gente trabalha, mas não sabe o dia de amanhã, não tem estabilidade. A empresa garante o contrato e mais nada, e se der quebra de contato a gente vai sair”. Os respondentes relataram que o sindicato tinha uma sede na cidade, que possuía plano odontológico e de saúde, os colaboradores usufruíam dos serviços e buscavam as informações da classe, inclusive no sindicato era feita as demissões e admissões da empresa e que atualmente o sindicato fechou, ficando apenas o sindicato de Porto Alegre, no qual eles perderam o contato e os benefícios de saúde, que foram apontados como sugestão, para a empresa ofertar um plano de saúde.

Os terceirizados de manutenção evidenciaram a luta que o sindicato trava para garantir benefícios, como o vale alimentação da categoria, superior aos demais. Identificou-se que para os serviços de limpeza não existe um feedback periódico, que acontecem reuniões quando o fiscal está descontente com a produtividade, mas nada com data ou horário pré-estabelecidos, ratificado na fala do colaborador 7: “Não, sempre tem algo a melhorar, mas não recebo críticas, ou orientação. De tempo em tempo eles falam como está o trabalho”. No serviço de manutenção, que é realizado sob o comando de um software de chamados (...) antes de executar uma tarefa sempre fizemos toda avaliação de riscos, no caso temos o nosso feedback e o retorno da chefia, que sempre acaba sendo positivo, já que tomamos os cuidados necessários” (colaborador do serviço de manutenção).

Os colaboradores se sentem confortáveis em opinar e expor seus pontos de vista, que neste aspecto a instituição onde eles possuem o posto de trabalho tem uma gestão participativa, e aceita com naturalidade todas as opiniões, inclusive implementa-as sempre que possível, quando relacionadas ao trabalho que os colaboradores executam, como pode ser observado na fala do colaborador C2 “sim, todos temos, já fizemos coisas da forma que eu falei que era para fazerem”. Os colaboradores se consideram valorizados. Nesse aspecto percebe-se que foi considerado o trato pessoal e o desenvolvimento do trabalho do colaborador no órgão, além de características de caráter como honestidade e senso de justiça, que ficam evidenciados na fala do colaborador C1: “ Sim, são educados, tratam a gente de igual para igual, mas somos honestos e trabalhadores, eles sabem, confiam na gente”.

Os colaboradores reportam a duas chefias, uma sendo o fiscal da empresa contratante e outro o preposto (a chefia imediata na empresa terceirizada), ambos possuem bom relacionamento com os colaboradores. Os colaboradores que executam a manutenção consideram seu líder o preposto, como pode ser observado nas falas: “É bom, é tranquilo, ela (fiscal contratual universidade) sempre me pergunta do trabalho, eu passo as coisas, e ajudo. Ela sempre orienta os horários e a gente tem que se organizar, ela ajuda muito o nosso trabalho”; “Nós trabalhamos em conjunto, meu líder é ele (preposto), mas não é meu chefe, é líder, nós trabalhamos juntos, decidimos em equipe, somos amigos fora do trabalho e trabalhamos sempre juntos em consenso”; “tenho duas chefias imediatas, a fiscal da empresa e o da instituição, com ambos tenho bom relacionamento”.

Ao analisarmos as respostas obtidas no fator político, pode-se identificar que os funcionários do setor de limpeza sentem a necessidade de um Feedback da empresa de forma regular, inserido na cultura organizacional, para auxiliar o colaborador a nortear suas

atividades e potencializar sua QVT. Constatou-se que tanto as relações com o preposto quanto com o fiscal favorecem a QVT, sendo percebida como satisfatória pelos colaboradores.

4.4 FATOR PSICOLÓGICO

Neste tópico o instrumento contou com seis perguntas abertas a fim de identificar a QVT dos colaboradores considerando a esfera psicológica. Ao questionar se o colaborador considera a chance de ser promovido dentro da sua empresa, identificou-se que esta não é uma preocupação dos colaboradores, eles não almejam a promoção, entendendo a hierarquia e constituição dos postos de trabalho das empresas terceirizadas, não se tornam muito esperançosos com a possibilidade.

A análise é ratificada na fala dos colaboradores: “ Na minha posição não tem o que ser promovido, dos cargos que a empresa tem aqui meu salário é o mais alto, Quanto a virar fiscal, não vejo a possibilidade porque não tenho tanto contato com a empresa pra surgir essa ascensão”, “não, acho importante a empresa ter um plano de carreiras, promoção, essas coisas, mas sei que aqui não tem possibilidade e isso não afeta o meu interesse em trabalhar aqui”, “nunca pensei sobre isso, mas acredito que se houvesse possibilidade seria interessante, mas eu não almejo isso, pra mim não, talvez algum colega”.

Os colaboradores utilizam seus conhecimentos e aptidões desenvolvidos, durante as atividades, embora a empresa não estimule ou incentive, como observa-se na seguinte fala: “sim, azulejista, pedreiro, encanador, todos estes conhecimentos eu já trouxe, mas aqui como sou oficial de manutenção não podemos construir, apenas manter, então faço reparos menores, mas aqui sempre estamos aplicando o que sabemos, as vezes uso meu conhecimento no trabalho”. Identificou-se que a empresa não costuma investir em capacitação, somente quando são obrigadas contratualmente, evidenciada na fala dos colaboradores: “ a universidade pede e a empresa dá, o resto eu fiz por minha conta”.

Os colaboradores que executam atividades de asseio e conservação entendem que não possuem muito espaço para serem criativos devido as atividades serem rotineiras e previstas por contrato, ressaltada na fala: “não muito, faço o que orientam, da forma que orientam”. Já os colaboradores que executam atividades de manutenção entendem que a criatividade faz parte da sua rotina, pois muitas vezes, devido à redução de orçamento ou falta de materiais específicos, precisam utilizar-se da criatividade para cumprir suas funções, como pode ser observado na seguinte fala: “Sim, o que mais se precisa aqui é ideias, pois se trabalha com pouco orçamento e as vezes não tem material, daí temos que usar a criatividade para trabalhar”. Quanto a avaliação do trabalho, todos consideram bom, satisfatório.

Percebe-se que a opinião alheia influencia no julgamento dos colaboradores, assim como atender a critérios de assiduidade, pontualidade e cordialidade, como pode ser observado na fala: “vou bem, dou o máximo de mim, tenho boas pontualidade, produtividade e conduta, e a qualidade do serviço. Procuro ir bem em tudo”.

Quanto a monotonia, os colaboradores que executam atividades de asseio e conservação disseram que como o trabalho possui uma escala de espaços para limpeza para cada colaborador, a rotina se torna um pouco monótona, mas os colaboradores não entendem a monotonia como algo ruim, dizem que estão acostumados e que isso não afeta sua motivação ou QVT, como pode ser observado na seguinte fala: ” sim, é uma rotina, sempre a mesma coisa, é monótono, mas é assim mesmo. Eu me acostumei, é normal. Tem trabalhos que tem sempre a mesma atividade. Na minha parte não incomoda, é tranquilo”.

Este resultado corrobora com o encontrado nos estudos de Sticca e Mardarini (2019), no qual observou-se que na maioria das pesquisas sobre QVT nos trabalhos terceirizados, muitos trabalhadores ocupavam funções que demandavam a realização de tarefas monótonas,

pouco variadas e que exigiam a realização de movimentos repetitivos, principalmente nas ocupações referentes ao setor de serviços, um dos mais terceirizados atualmente.

Os colaboradores se identificam com a tarefa que realizam, alguns já haviam trabalhado na mesma função em outros empregos anteriores, e inclusive buscavam a ocupação que trabalham atualmente. Pode-se observar na fala seguinte: “ Eu escolhi trabalhar nessa função, pois meu colega que era eletricitista me indicou para a vaga de eletricitista quando ele saiu, ele me indicou porque eu já tinha feito os cursos necessários, mas eu me identifico mais sendo oficial, é bem minha área e tenho mais liberdade para trabalhar”.

Ao analisar a esfera psicológica, um fator bastante importante para a QVT segundo Westley (1979) apud FERNANDES (1996) e que foi apontado como debilidade foi a falta de perspectiva de promoção na empresa, que pôs os colaboradores estarem alocados em atividades operacionais e de pouca exigência intelectual não vislumbram uma ascensão e a empresa não oferta nenhum plano formal de ascensão na carreira ou plano salarial gradativo

4.5 FATOR SOCIOLÓGICO

Neste tópico o instrumento contou com seis perguntas abertas a fim de identificar a QVT dos colaboradores considerando a esfera sociológica. Os colaboradores afirmam ter liberdade de diálogo, que ao que se refere as tarefas a serem desenvolvidas, é de praxe a instituição consulta-los antes de realizar alguma orientação ou tomar decisões. Tanto os colaboradores que executam atividades de limpeza, quando de manutenção se sentem partícipes no processo decisório, não no sentido de dar a palavra final, mas no sentido de serem consultivos, auxiliar na tomada de decisão da instituição, como pode ser visto na fala dos colaboradores: “Sim, chefia sempre deixa espaço pra falarmos”; “sim, Geralmente eu decido a parte técnica, por exemplo, abrir uma porta na biblioteca, eles falam 15 o local e eu falo a ferragem p0ra segurar, o concreto, etc., eu não decido nada que eles não mandam, mas o que mandam eu decido a parte técnica”;

Os colaboradores possuem autonomia para decidir como executar a tarefa, a melhor maneira de fazer. Como pode ser observado na seguinte fala: “ Sim, eu faço um serviço diferente dos outros, do meu ritmo e tempo”, “Sim, tenho autonomia técnica, faço como entendo ser mais adequado, mas as tarefas que tenho para fazer vem de cima”.

A relação do colaborador com seus colegas de trabalho é boa, não somente no ambiente profissional, pois muito mantém laços de amizade que perpassam o local de trabalho, ressaltou-se o respeito e cordialidade entre os colegas, não somente entre colegas terceirizados, mas com colegas servidores da universidade também, como pode ser observado na seguinte fala: “ temos um bom relacionamento aqui e fora, jogamos até futebol, temos um time que mistura terceirizados e servidores, é muito divertido. É um ambiente muito bom, se temos algo incomodando a gente esclarece logo, somos amigos”.

Todos colaboradores se sentem responsáveis pelo trabalho que realizam dentro da universidade e possuem uma identificação com a tarefa, como pode ser observado na fala: “Sim, com certeza. Se eu vejo algo que precisa ser limpo, um retoque, limpo mesmo que não tenha sido designado para mim, é o meu setor de trabalho”. A fim de confrontar as respostas obtidas com o que Westley (1979) entende como qualidade de vida no trabalho, o quadro 2 sintetiza os quatro fatores estudados por Westley (1979) e os principais resultados deste estudo.

Quadro 2 – modelo Westley (1979) x principais resultados da pesquisa

Natureza do Problema Westley (1979)	Sintoma do Problema Westley (1979)	Percepção dos colaboradores terceirizados	
		Aspectos positivos	Aspectos Negativos

Fatores Econômicos	INJUSTIÇA	Salário condizente com o dos colegas e com a categoria, embora a maioria não faça o comparativo, entendem que o importante é o contrato empresa-colaborador.	Valor do salário é considerado baixo, necessitando de complementação. Pouca compreensão dos aspectos econômicos ligados à classe trabalhadora.
		Recebem vale-alimentação (V.A.) e vale transporte (V.T.)	Valor de V.A. Não cobre todas as despesas de alimentação. Os colaboradores sentem a necessidade de ter um plano de saúde ofertado pela empresa, se sentem desamparados em caso de doenças
		Ambiente de trabalho favorável ao bem estar dos colaboradores, considerado tranquilo e relacionamento amigável entre os colaboradores	Apesar do ambiente ser considerado tranquilo e os colaboradores possuem boas relações pessoais, foi relatado que a empresa terceirizada não oferta espaços para convívio, confraternizações e não oportuniza nenhum momento de descontração entre os colaboradores, a fim de estimular um ambiente propício a QVT, são os próprios colaboradores que criam entre eles estes espaços, formam times para prática esportiva e outras ações em equipe.
		Carga horária condizente com o contrato e empresa terceirizada cumpre fielmente o contrato de trabalho	Colaboradores relatam que devido ao salário da categoria ser baixo e necessitar de complementação, acabam utilizando seu horário de descanso remunerado para fazer atividades de complementação da renda. Neste aspecto, na visão de Westley (1979) o

			equilíbrio entre o trabalho e o tempo de vida dedicado à família e ao lazer são considerados relevantes para a QV
		Colaboradores trabalham de segunda a sexta-feira e consideram que ter o sábado livre auxilia na QVT.	
Fatores Políticos	Insegurança	Os colaboradores se sentem valorizados no ambiente de trabalho e confortáveis em expor suas opiniões. Os colaboradores da manutenção recebem feedback periódicos e se sentem motivados por isso, corroborando com o entendimento de QVT de Westley (1979).	Todos os colaboradores se mostraram inseguros sobre permanecer empregados, para Westley (1979 apud Freitas e Souza, 2009) a insegurança na atividade organizacional persegue aspectos ampliados de domínio sobre o indivíduo.
			Quanto ao Sindicato, os colaboradores informaram que era atuante mas se desintegrou e que agora só tem sede na capital do estado, não possuindo mais atendimentos odontológicos, considerado como uma perda de QVT.
			Quanto ao relacionamento com a chefia, os colaboradores reportam a duas chefias, uma da empresa contratante e outra da empresa terceirizada.
Fatores Psicológicos	Isolamento	Todos colaboradores apontaram se identificar com a tarefa que realizam. Os colaboradores que atuam na limpeza entendem que não possuem espaço para ser	Os colaboradores não almejam ser promovidos e se sentem satisfeitos na sua função, porém o entendimento que a empresa não possui um plano de carreira ou possibilidades de crescimento pode afetar negativamente na QVT dos colaboradores, pois segundo

		criativos e que sua atividade é monótona, mas não consideram um aspecto negativo para a QVT, contrastando com o aponta o modelo de Westley (1979),	Westley (1979) possibilidades de encarecimento e crescimento do indivíduo no trabalho são fatores que auxiliam na QVT
Fatores Sociológicos	Anomia	Colaboradores se sentem participes no processo decisório, afirmaram sempre serem consultados antes da tomada de decisão, considerado favorável a qvt, uma vez que, conforme Westley (1979 apud FREITAS E SOUZA, 2009) a descentralização do processo decisório, gera maior aproximação entre concepção e execução do trabalho. Todos os colaboradores se sentem responsáveis pela execução das tarefas.	

Fonte: elaborado pelo autor com base em Freitas e Souza, (2009, p. 141).

Ao confrontar as respostas dos colaboradores terceirizados e o entendimento de Westley (1979) sobre QVT, foi possível identificar aspectos positivos e negativos em três dos quatro fatores pesquisados, com exceção ao fator sociológico, pois neste aspecto os colaboradores demonstraram satisfação em todos os aspectos questionados. Cabe ressaltar que 17 neste aspecto os colaboradores têm um contato estreito com a empresa contratante, que mostra que mesmo a contratada não fazendo intervenções que propiciem a QVT, esta é desenvolvida pela boa relação entre os colaboradores e a contratante.

Buscando solucionar o segundo objetivo específico deste estudo - propor medidas que visem melhorar a qualidade de vida destes colaboradores - e com intuito de alavancar a satisfação dos funcionários terceirizados, com base nas respostas obtidas, a empresa pode promover uma série de ações, desde atividades simples e sem custos, como implementar o Day off, ou seja, dia de folga, sem desconto, no aniversário do funcionário, ou implementar um tempo curto (10 a 15 min) destinados a ginástica laboral ou agronomia; ou até projetos mais complexos como a oferta de um plano de saúde corporativo, a implementação de um programa de crescimento profissional e qualificação, a implementação de um estudo de cargos e salários, plano de carreira, projeto de preparação para a aposentadoria. Programas de

bem-estar corporativos podem ser determinantes em termos de saúde laboral, sendo inclusive um fator de redução de custos.

É importante que os administradores da empresa tenham essa consciência e busquem sempre identificar as necessidades de sua equipe de trabalho, para aplicar constantemente melhorias adequadas em solucionar e prevenir situações relacionadas a motivação, satisfação e qualidade de vida dos colaboradores entendendo que quanto maior for a mudança, melhor será o retorno na produtividade, qualidade e financeiramente para a organização.

5. CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi identificar os fatores Econômicos, políticos, psicológicos, e sociológicos que determinam a qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores terceirizados e de forma mais específica identificar, na percepção dos colaboradores, ações direcionadas para a promoção da qualidade de vida no trabalho e propor medidas que visem melhorar a qualidade de vida destes colaboradores. Como conclusão, foi possível avaliar que embora a empresa terceirizada pela universidade não tenha nenhum projeto de QVT, ela é bem vista pelos funcionários participantes deste estudo, que levam em conta a importância do trabalho realizado e sentem-se valorizados enquanto profissionais. Em síntese, os colaboradores sentem-se satisfeitos em todos os 4 aspectos descritos por Westley, embora a empresa não tenha nenhuma ação específica para QVT na instituição. Ao analisarmos sob a ótica de Westley (1979) apud FERNANDES (1996) podemos concluir que a empresa não promove ações de QVT, as ações existentes são isoladas e propostas pelos próprios colaboradores terceirizados e que não se pode mensurar se estas ações impactam no desempenho das tarefas de forma significativa, Quanto a limitações, o estudo se baseou em apenas um local onde a empresa possui postos de trabalho, acredita-se que ao expandir a amostra para mais locais irá aprimorar o estudo e poderá ter uma visão mais rebuscada sobre a qualidade de vida dos terceirizados, outra limitação é que este estudo abrange somente a percepção dos colaboradores, não considerando respostas da empresa terceirizada ou da contratante sobre o tema.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. F. Qualidade de vida no trabalho: indicadores e instrumentos de medidas. **Diálogos & Saberes**, v. 6, n.1, p. 77-87, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Gestão de pessoas**. Elsevier Brasil, 2008.

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

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. **XIII SIMPEP**, p. 41-47, 2006.

DEUS, Daniella Pereira de. **Qualidade de vida no trabalho : análise de um modelo mediacional**. Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Goiás, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia, 2006.

DIAS, José Garcia. Aplicação da qualidade através da motivação pela teoria da equidade nas desvantagens da terceirização. **Revista Qualidade Emergente**, v. 7, n. 1, 2017.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v.4, n. 2, p. 136-154, 2009.

GIL, ANTONIO CARLOS. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HUSE, Edgardo F.; CUMMINGS, Thomaz G. **Organization development and change**. 3. ed. St. Paul : West Publishing Company, 1985. 583p.

KUROGI, M. S. **O Discurso dos Trabalhadores do Departamento de Recursos Humanos e de outros Setores Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de Caso em uma indústria alimentícia**. Dissertação (Mestrado em Psicologia), UCG, 2004.

LIMA, Jacob Carlos. **Outsourcing and workers: revisiting some questions**. *Cad. psicol. soc. trab.* [online]. 2010, vol.13, n.1, pp. 17-26. ISSN 1516-3717 (a).

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 17-26, 2010 (b).

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. As pessoas na organização. **São Paulo: Gente**, v. 6, 2002.

LOURENÇO, Edvânia Ângela de Souza. Terceirização: a derruição de direitos e a destruição da saúde dos trabalhadores. **Serviço Social & Sociedade**, p. 447-475, 2015.

MARCONI. Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica** - 5. ed. - São Paulo : Atlas, 2003.

PEDROSO, Bruno. **Desenvolvimento do TQWL-42**: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho - Ponta Grossa: [s.n.], 2010.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; CANTORANI J. R. H. **Os elementos do projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho**: analogia do modelo de Werther e Davis. *Revista Digital*. Buenos Aires. v. 14, n. 136. set. 2009.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no trabalho: um debate necessário. **Vilarta R, Gutierrez GL, Monteiro MI, Orgs. Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas: Ipes, 2010.

REBELO, A. M., MOREIRA, G. R. C., LOPES G. B., COURA, E. B. Terceirização: o que os dados revelam sobre remuneração, jornada e acidentes de trabalho. 2018. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8700>. Acesso em 30/03/2019.

REPULLO, R. Os sindicatos, a terceirização e a saúde dos trabalhadores. Rev Bras Saúde Ocupacional; num. 85/ 86, vol. 23, p. 79-82, 1997.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 11.ed. Rio de Janeiro, SEBRAE, Vozes, 2007.

SCHIRRMEISTER, Renata; LIMONGI-FRANCA, Ana Cristina. A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis , v. 12, n. 3, p. 283-298, dez. 2012.

STICCA, Marina Gregghi; MANDARINI, Marina. Fatores de risco psicossocial relacionados ao estresse em trabalhadores terceirizados: uma revisão. **Revista Psicologia em Pesquisa**, v.13, n. 1, p. 10-10, 2019.