



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Coordenação de Estágio Supervisionado

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO COM FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS DE UMA INSTITUIÇÃO
DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA EM CAMPINA GRANDE/PB**

THAÍSE DAS GRAÇAS CRUZ DO BÚ

CAMPINA GRANDE – 2015

THAÍSE DAS GRAÇAS CRUZ DO BÚ

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO COM FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS DE UMA INSTITUIÇÃO
DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA EM CAMPINA GRANDE/PB**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Ma Sheyla Suzanday Barreto Siebra.

CAMPINA GRANDE – 2015

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Tháise das Graças Cruz do Bú
Aluna

Sheyla Suzanday Barreto Siebra
Professora Orientadora

Patrícia Trindade Caldas
Coordenadora de Estágio Supervisionado

THAÍSE DAS GRAÇAS CRUZ DO BÚ

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO COM FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS DE UMA INSTITUIÇÃO
DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA EM CAMPINA GRANDE/PB**

Relatório aprovado em ____ / ____ / ____

Sheyla Suzanday Barreto Siebra, Mestra
(Orientadora)

Marielza Barbosa Alves, Mestra
(Examinadora)

Verônica Macário de Oliveira, Doutora
(Examinadora)

CAMPINA GRANDE – 2015

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que me proporcionou forças em pensamento e me fez resgatar a confiança necessária para que eu conseguisse realizar mais esta etapa na minha vida.

Agradeço aos meus pais, Sr. José Francisco Gomes do Bú e Sra. Ivânia Maria Cruz do Bú, que estiveram sempre ao meu lado, me consolando e incentivando a prosseguir nos momentos em que eu pensava em desistir.

Agradeço ao meu irmão, Flávio do Bú, que me ensinou através do seu exemplo que nunca devemos adiar os nossos compromissos.

Agradeço ao meu noivo, Eryck Wallysson, pelo imenso carinho e apoio nos momentos de dificuldade e também por sempre estar disposto a restaurar a minha confiança e autoestima.

Agradeço ao meu primo, Fábio do Bú, que me proporcionou recursos para elaborar a minha pesquisa e por ter me incentivado a cursar Administração.

Agradeço imensamente à minha Professora Orientadora Sheyla Suzanday Barreto Siebra que me estendeu a mão e acreditou na minha ideia no momento em que eu mais precisava.

Agradeço grandemente à Sra. Noelia Costa e à Sra. Aurenny de Fátima, pela amizade construída ao longo dos meus anos de estudante da UFCG, e por sempre estarem dispostas a me ouvir e ajudar naquilo que eu precisava.

Agradeço a todos os outros indivíduos que, direta ou indiretamente, torceram e contribuíram para a construção dessa pesquisa.

BÚ, T. G. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com Funcionários Terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública em Campina Grande/PB.** 81 f. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2015.

RESUMO

O presente estudo trata da temática Qualidade de Vida no Trabalho, mais especificamente a voltada para o âmbito da Terceirização. O objetivo principal dessa pesquisa foi realizar um levantamento, a fim de analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários terceirizados de uma instituição de Ensino Superior Pública da cidade de Campina Grande/PB. Para tanto, foi empregado o instrumento Biopsicossocial e Organizacional (BPSO-96) desenvolvido por Limongi-França para verificar a importância e a satisfação dos funcionários terceirizados quanto aos fatores Biopsicossociais e Organizacionais de QVT; identificar as suas condições de saúde e bem-estar e por fim, expor o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com a percepção desses sujeitos. A pesquisa apresentou uma abordagem quantitativa, de caráter descritivo e o procedimento adotado foi a aplicação de um questionário, adaptado a partir do estudo de Oliveira, R. (2008). Para a tabulação dos dados, foi empregado o programa Microsoft Excel 2010, através do qual os cálculos e gráficos foram gerados. O recurso estatístico utilizado foi a média aritmética. Os resultados obtidos demonstraram ser precária a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários terceirizados da Instituição onde se deu a pesquisa. Os dados gerados na análise revelam um cenário que dá indícios de negligência, por parte das empresas terceirizadas, a direitos básicos dos seus funcionários. O estado de saúde e de bem-estar destes se caracterizou como regular e o significado construído por eles para Qualidade de Vida no Trabalho primou por elementos como Confiança, Saúde e Responsabilidade. Em síntese, a pesquisa alcançou respostas importantes que revelaram a qualidade das condições, ou a falta destas, do trabalho terceirizado empregado em uma instituição de ensino superior pública em Campina Grande/PB. A conclusão a que se chegou é que a figura do trabalhador terceirizado é subestimada e desvalorizada pela própria empresa que o contrata. A oferta de condições dignas de trabalho é mínima e as necessidades percebidas são muitas e de vários tipos (organizacionais, biológicas, psicológicas e sociais). O futuro desses trabalhadores é incerto e por isso, precisam contar com mecanismos mais efetivos que os protejam de explorações e pressões no ambiente de trabalho. Pesquisas como esta ajudam na geração de novos conhecimentos. Mas, sobretudo, contribuem para retratar um momento específico da sociedade. Pois, é através da compreensão do que a envolve que transformações surgem e avanços acontecem.

Palavras-chave: Trabalho, Terceirização, Qualidade de Vida no Trabalho.

BÚ, T. G. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo com Funcionários Terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública em Campina Grande/PB.** 81 f. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2015.

ABSTRACT

This study deals with the theme Quality of Life at Work, more specifically focused on the scope of Outsourcing. The main objective of this research was to conduct a survey in order to analyze the Quality of Life at Work of outsourced employees of a Public Higher Education Institution in the city of Campina Grande-PB. For this, we used the biopsychosocial and organizational instrument (BPSO-96) developed by Limongi-França to verify the importance and the satisfaction of outsourced employees about the Biopsychosocial and Organizational of QLW factors, identify their health and well-being and ultimately expose the concept of Quality of Life at Work in accordance with the perception of these individuals. The survey showed a quantitative approach, descriptive and the procedure adopted was the application of a questionnaire, adapted from the study of Oliveira, R. (2008). For the tabulation of the data, it was used the Microsoft Excel 2010 program whereby the calculations and graphs were generated. The statistical resource used was the arithmetic average. The results proved that the Quality of Life at Work of outsourced employees is precarious on the institution where the research was conducted. The data generated in the analysis reveal a scenario that gives evidence of negligence on the part of subcontractors, and in the basic rights of their employees. The health and welfare of the employees were characterized as regular and the meaning constructed by them for Quality of Life at Work excelled by elements such as Trust, Health and Responsibility. In summary, the research has achieved important answers revealed that the quality of the conditions, or lack of them, of the work outsourced employee in a public higher education institution of Campina Grande. The conclusion is that the figure of the outsourced worker is underestimate and undervalue by the company that hires him/her. The provision of decent working conditions is minimal and the perceived needs are many and various types (organizational, biological, psychological and social). The future of these workers is uncertain and therefore must rely on more effective mechanisms, which protect them from the explorations and pressures in the workplace. Researches like these help generating new knowledge. Above all, contribute to represent a specific time of society. For it is through the understanding of what surrounds that transformations arise and advances happen.

Keywords: Labor, Outsourcing, Quality of Life at Work.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Organização dos blocos do questionário.....	42
Quadro 02 – Ocorrências de saúde-doença na amostra.....	63
Quadro 03 – Significado de qualidade de vida no trabalho para os funcionários terceirizados.....	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Funcionários participantes da pesquisa x funcionários não participantes.....	41
Gráfico 02 – Gênero da amostra.....	46
Gráfico 03 – Funções exercidas pelos funcionários terceirizados.....	47
Gráfico 04 – Faixa salarial dos funcionários terceirizados.....	48
Gráfico 05 – Faixa etária dos funcionários terceirizados.....	48
Gráfico 06 – Nível de escolaridade dos funcionários terceirizados.....	49
Gráfico 07 – Média de idade dos níveis de escolaridade.....	50
Gráfico 08 – Estado civil da amostra.....	51
Gráfico 09 – Tempo de serviço dos funcionários terceirizados da instituição.....	52
Gráfico 10 – Funcionários que já exerceram funções diferentes <i>versus</i> funcionários que não exerceram.....	52
Gráfico 11 – Aspectos Organizacionais.....	55
Gráfico 12 – Aspectos Biológicos.....	57
Gráfico 13 – Aspectos Psicológicos.....	59
Gráfico 14 – Aspectos Sociais.....	61
Gráfico 15 – Estado Pessoal de Qualidade de Vida no Trabalho.....	62

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos.....	15
1.1.1 Objetivo geral.....	15
1.1.2 Objetivos específicos.....	15
1.2 Justificativa.....	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 O significado do trabalho para o ser humano.....	19
2.2 Fordismo, taylorismo e toyotismo: da mecanização do trabalho a subcontratação e terceirização.....	22
2.3 Trabalho terceirizado: conceitos e definições sobre a terceirização.....	24
2.3.1 A terceirização na esfera da administração pública.....	27
2.4 Qualidade de vida no trabalho no cenário organizacional: uma tentativa de atender aos anseios da sociedade contemporânea.....	29
2.4.1 Qualidade de vida no trabalho: o estabelecimento de um novo olhar das organizações perante os seus funcionários	33
2.4.2 Visão biopsicossocial e organizacional do ser humano.....	36
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS	39
3.1 Caracterização da pesquisa.....	39
3.2 Campo de pesquisa.....	40
3.3 Universo e amostra.....	40
3.3.1 Perfil da amostra.....	41
3.4 Instrumento de coleta de dados.....	41
3.5 Procedimento de coleta e análise dos dados.....	42
3.6 Período de realização da pesquisa.....	43
3.7 Considerações éticas.....	43
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	45
4.1 Gênero da amostra.....	45
4.2 Funções exercidas pelos funcionários terceirizados.....	46
4.3 Faixa salarial.....	47
4.4 Faixa etária.....	48
4.5 Escolaridade.....	49
4.5.1 Escolaridade versus faixa etária.....	49
4.6 Estado Civil.....	50
4.7 Tempo de serviço na instituição e na função atual.....	51
4.8 Análise da satisfação dos funcionários terceirizados sobre a qualidade de vida no trabalho.....	53
4.8.1 Aspectos organizacionais – satisfação e importância.....	53
4.8.2 Aspectos biológicos – satisfação e importância	55
4.8.3 Aspectos psicológicos – satisfação e importância.....	58
4.8.4 Aspectos sociais – satisfação e importância.....	60
4.8.5 Estado pessoal de qualidade de vida no trabalho.....	62
4.8.6 Ocorrências de saúde e doença na amostra.....	63
4.8.7 Significado de qualidade de vida no trabalho.....	65
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERÊNCIAS	71
APÊNDICES	77

1 INTRODUÇÃO

O avanço no campo da tecnologia tem provocado inúmeras transformações na sociedade atual. A maneira como as pessoas se comunicam, trabalham, consomem, adquirem e compartilham conhecimento, mudou significativamente nos últimos anos. Já no âmbito das organizações, empresas e instituições, tanto privadas quanto públicas, também ocorreu a adoção de novas posturas, no que se diz respeito ao modo de conduzir os seus empreendimentos e/ou oferecer os seus serviços para o mundo.

Observam-se hoje importantes transformações no universo do trabalho. Enquanto muitos sentem as consequências geradas pela falta de vagas no mercado, outros têm que lidar com a sobrecarga das inúmeras atividades que precisam executar. O ambiente se modifica e diferentes formas de organização acabam emergindo (MORIN, 2001).

Com a mundialização do capital e a globalização da economia surgiram novas formas de organização e mudanças radicais ocorreram, a exemplo do desaparecimento de empregos permanentes, do despontar de novas tecnologias e abordagens inovadoras de organização do trabalho. Na essência de todas essas transformações o fator trabalho ocupa um lugar de destaque, pois o mesmo tem assumido uma importância cada vez maior na sociedade contemporânea (ARAÚJO; SACHUK, 2007).

Nestes novos tempos, as questões como produtividade e divisão do trabalho nas organizações cedem espaço aos processos e à procura intensa de novos modelos de qualidade, inovação e flexibilidade, para se manterem competitivas e ativas no mercado, de modo que um novo tipo de indivíduo se faz necessário. E essa demanda emergente por sujeitos participativos, criativos, inovadores e comprometidos tem provocado mudanças nas relações estabelecidas entre a organização e o homem e também nas suas relações interpessoais (LIMONGI-FRANÇA; ASSIS, 1995).

As organizações, diante desse novo cenário, precisaram se adaptar e rever muitos dos seus conceitos e valores, o que por sua vez acabou resultando tanto em modificações internas, no modo de lidarem com os seus funcionários e com os processos produtivos, quanto em modificações externas, visto que passaram a perceber melhor o ambiente em que estavam inseridas, de modo a assegurarem a sua competitividade e evitarem perdas de mercado.

As transformações ocorridas, sobretudo nas últimas três décadas, no campo econômico, tecnológico e institucional geraram impactos significativos, tanto na maneira de gerir as organizações, como nos meios adotados para administrar pessoas. Essas mudanças

provocaram e têm provocado efeitos variados na saúde e na integridade da figura do trabalhador (REIS; FERNANDES; GOMES, 2010).

Nesse contexto, o nível de estresse submetido aos trabalhadores passou a atingir níveis cada vez maiores. Na concepção de Pereira e Zille (2010), o estresse é entendido como um empecilho que interrompe e desvia o fluxo de energia do indivíduo, alterando o seu estado de equilíbrio pessoal. Acrescentam ainda que o compasso acelerado das grandes constituições urbanas favorece a desestabilização desse equilíbrio que é tão importante para a manutenção da saúde das pessoas.

A percepção acerca do trabalho também passou por oscilações. O que antes era visto como uma obrigação e necessidade agora é entendido como um meio para as pessoas alcançarem os seus objetivos, se sentirem realizadas e conseguirem viver bem.

É necessário que se compreenda que o ser humano é um sujeito indivisível e integrado, que carrega consigo sentimentos, ambições e expectativas, e ao almejar o seu próprio crescimento, busca estabelecer um envolvimento com aquilo que realiza. Precisa ser deixado de lado o pensamento de que o homem trabalha apenas para obter um salário, que anula os seus sentimentos e não se decepciona diante das frustrações da vida. O ser humano, uma vez dentro da empresa, merece ser considerado em sua totalidade, possuindo o direito de cultivar os seus sonhos de autoestima e autorrealização (MORETTI, 2003).

Quando as expectativas pessoais e profissionais dos indivíduos são atendidas obtêm-se eficiência. Tal eficiência é resultado, muitas vezes, de uma postura organizacional que compreende que o indivíduo em si mesmo é superior à figura do empregado. Essa noção amplia o horizonte de percepções que se pode ter do indivíduo e permite o desenvolvimento de abordagens organizacionais que busquem agregar os vários elementos que fazem parte da realidade do funcionário. Fazendo isso a organização estará provendo, por um lado, meios de alcançar melhores resultados para ela e por outro lado, qualidade de vida no trabalho para os seus empregados.

Para Conte (2003), o indivíduo que usufrui de qualidade de vida no trabalho tem mais chances de alcançar a qualidade em outros contextos da sua vida também, como no meio social, familiar e pessoal. Mesmo que tais áreas não possuam um vínculo direto que as relacione, o fato é que a qualidade de vida no trabalho exerce uma forte influência nos vários aspectos que cercam a vida das pessoas.

A cada dia que passa, a diversidade de funções e trabalhos que o ser humano é capaz de exercer só aumenta. São indivíduos qualificados, graduados ou não, com um alto nível de conhecimento ou não, convivendo diariamente com os obstáculos e pressões do mundo do

trabalho. Perante esse cenário, uma das classes de trabalhadores que mais tem chamado atenção na atualidade é a classe de indivíduos inserida no contexto da terceirização. Em se tratando do Brasil, o debate em torno desse assunto tem se tornado cada vez mais intenso em virtude da expansão da terceirização nos últimos anos.

De acordo com Marcelino e Cavalcante (2012, p. 338), “[...] a terceirização, no Brasil, tem um lugar preciso na estrutura do mercado de trabalho: nos últimos vinte anos de nossa história, ela se tornou o mais importante recurso estratégico das empresas para gestão e redução dos custos com a força de trabalho”. Para os autores, esse modelo de gestão não teria a dimensão que possui hoje, no Brasil, se não fosse por causa da sua capacidade de reduzir custos.

Não há como dissociar, da realidade brasileira o fato de que a terceirização está relacionada ao aumento da exploração da força de trabalho e da precarização das condições de vida dos trabalhadores. Na terceirização os gestores conseguem recompor os seus lucros sem que para isso precisem lidar com conflitos de ordem trabalhista (Ibid, 2012).

Diante dessa realidade, buscou-se realizar um estudo acerca do trabalho terceirizado no âmbito da administração pública, mais especificamente, no contexto de uma Instituição de Ensino Superior Pública. Portanto, à presente pesquisa compreendeu o seguinte questionamento: **Como se encontra a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública da cidade de Campina Grande-PB?**

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção dos funcionários terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública da cidade de Campina Grande - PB.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar a satisfação e a importância dada pelos funcionários terceirizados para os Aspectos Biopsicossociais e Organizacionais de QVT;
- Identificar as condições de saúde e bem-estar dos funcionários terceirizados;
- Apresentar o significado de Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com a percepção dos funcionários dessa Instituição.

1.2 JUSTIFICATIVA

Em face das constantes transformações na economia mundial, organizações e funcionários precisaram se reinventar a fim de assegurar a sua sobrevivência. As demandas surgidas impuseram a adoção de uma nova postura de relacionamento por parte das organizações e trabalhadores, no intuito de atender às expectativas do mercado. Os tempos mudaram, as pessoas mudaram e com isso as relações e comportamentos praticados no mundo do trabalho se redefiniram.

A sociedade contemporânea passou a perceber que a evolução da humanidade só poderia ser alcançada no momento em que a figura do homem fosse compreendida em sua plenitude e totalidade. Essa visão apresenta uma forte ligação com o mundo do trabalho, pois é através dele que os indivíduos interagem entre si, empregam os seus esforços e buscam meios para se desenvolverem e crescerem.

Atualmente, o que predomina no âmbito do trabalho é que ele precisa trazer consigo significado para o sujeito. A concepção de que a mecanização das ações, o emprego de procedimentos e rotinas estanques limita o crescimento do indivíduo, vem sendo amplamente difundida, à medida que reforça a ideia de que a implantação progressiva de desafios, aliada à uma política voltada para o funcionário, vem se tornando uma necessidade cada vez mais crescente nos dias de hoje .

As organizações têm começado a entender que, para permanecerem competitivas e respeitadas no mercado, precisam adotar posturas mais flexíveis, precisam investir no seu capital humano e, sobretudo, precisam acreditar que tudo isso realmente possui importância.

Em relação ao trabalho subcontratado, o que muito se divulga é que o mesmo se fundamenta na promoção de atividades meio ou assistentes às atividades fim de outra organização. A essência desse tipo de trabalho é oferecer um serviço para uma empresa que deseja se preocupar única e exclusivamente com a execução de sua competência maior.

No caso da presente pesquisa, o que se procurou entender foi em que condições se encontram os trabalhadores terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública da cidade de Campina Grande-PB, as implicações para a saúde e para a qualidade de vida no trabalho destes, bem como a percepção que possuem sobre o significado de Qualidade de Vida no Trabalho.

Por meio de um resgate teórico acerca do significado do trabalho para o ser humano, perpassando os conceitos sobre terceirização, apresentando definições de como se constitui a terceirização na administração pública e por fim, delineando as contribuições que a teoria

sobre Qualidade de Vida no Trabalho tem a oferecer, essa pesquisa apresentou como preocupação a exposição da realidade vivenciada pela classe trabalhista terceirizada atuante em uma Instituição de Ensino Superior Pública de Campina Grande-PB.

O aporte teórico contido na pesquisa buscará construir um arranjo conceitual com o objetivo de gerar uma aproximação entre a temática da Terceirização e a Qualidade de Vida no Trabalho. No que se refere ao âmbito organizacional, o objetivo é que a pesquisa sirva de objeto de estudo para que outras empresas terceirizadas possam avaliar os seus valores, comportamentos e práticas perante os seus funcionários.

Já em relação ao cenário acadêmico, a pesquisa contribuirá para o enriquecimento da literatura sobre Qualidade de Vida no Trabalho e servirá de subsídio para o fomento de novas pesquisas científicas na área.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O significado do trabalho para o ser humano

Desde os primórdios o ato de trabalhar sempre esteve presente na vida do ser humano que, movido pela necessidade ou satisfação em se auto beneficiar, ou até pelo ímpeto de atender aos anseios de terceiros, empregava os seus esforços para a consecução de um fim. Hoje, na era contemporânea, mais do que em qualquer outra época (pré-história, idade antiga, idade média, idade moderna), o trabalho tem demonstrado ser um importante e crucial meio de sobrevivência e desenvolvimento para o ser humano. É por meio dele que os indivíduos fortalecem os seus potenciais e contribuem para o avanço da sociedade.

Para Borges e Yamamoto (2004, p. 28):

O conceito do trabalho passou a ocupar um lugar privilegiado no espaço da reflexão teórica nos dois últimos séculos. Anteriormente, a reflexão intelectual lhe concedeu uma posição de fenômeno secundário. Mesmo assim, é certo que podemos falar de trabalho humano desde os primórdios da humanidade: as comunidades de caçadores e coletores 8.000 a.C., a incipiente agricultura no Oriente Médio, China, Índia e Norte da África, o trabalho escravo nas civilizações antigas e a relação servil na Idade Média são alguns exemplos.

Com a acumulação de capital e o desenvolvimento da sociedade surgiu a manufatura e com isso a manipulação por parte daqueles que detinham os recursos transformadores sobre aqueles que podiam oferecer apenas a força de trabalho. Desse modo, a mão-de-obra assumia a forma de uma mercadoria, a qual poderia ser negociada e remunerada com base em critérios acordados entre ambas as partes.

Já sobre a finalidade do processo de trabalho, Coutinho (2009, p. 190) comenta:

O processo de trabalho tem como fim a produção de um valor de uso, ou seja, um produto criado para satisfazer necessidades humanas. Nas sociedades capitalistas, tal processo tem como objetivo a produção não só de valores de uso, mas, principalmente, de valores de troca, isto é mercadorias, com vistas à valorização do capital.

A ênfase nesse caso é a de que no capitalismo, os indivíduos se mobilizam para produzir tanto aquilo que eles mesmos precisam como também o que os outros precisam. Portanto, a necessidade de uns é complementada e sanada pela produtividade de outros e assim se estabelece um ciclo de dependência constante, entre partes que são, ao mesmo tempo, fornecedoras e produtoras de bens e/ou serviços passíveis de negociação e comercialização.

Atualmente, a força de trabalho dos indivíduos ainda é tratada como uma mercadoria. No entanto, o modo como esta vem sendo exigida é que tem mudado com o tempo, à medida que os avanços na área tecnológica tem feito com que os esforços sejam bem mais significativos no campo intelectual do que no físico. O “chão de fábrica” ainda existe, porém, com o uso cada vez mais intenso da tecnologia nos procedimentos e rotinas de trabalho das organizações, os trabalhadores sentiram a necessidade de se readaptarem, buscando qualificação e aperfeiçoamento profissional, a fim de não serem superados pelas mudanças impelidas pelo mercado de trabalho.

Muitas vezes o trabalho é encarado como uma atividade enfadonha, a qual demanda muito esforço e que só é realizada na intenção de se obter uma recompensa financeira que garantirá a manutenção de um padrão de vida adequado. Por outro lado, quando o indivíduo se identifica com as atividades e as executa com dedicação, o trabalho passa a ser prazeroso e satisfatório. Assim, pode-se entender que as particularidades que cercam o universo do trabalho são muito relativas e estão muito vinculadas à percepção das pessoas perante as atividades que realizam e ao significado que a estas atribuem para as suas vidas.

É através do trabalho que o ser humano consegue consolidar o sentido para a sua existência, conquistando a sua autonomia e maturidade perante o mundo. Maturidade esta que é construída ao longo do tempo, desde a infância até a terceira idade, cuja efetivação se dá mediante as primeiras experiências de inclusão no mercado de trabalho (ZANELLI; SILVA; SOARES, 2010).

Ribeiro e Léda (2004, p. 81) também fazem alusão ao significado do trabalho para o homem, ao ressaltarem que:

O trabalho precisa estar integrado à vida, ter um sentido, não pode se restringir a ser um meio de sobrevivência. O indivíduo precisa vislumbrar a possibilidade de realização dos seus planos e projetos, desvinculados do mero acesso a bens materiais e suas simbologias. Uma atividade profissional que incorpora um significado intrínseco, que tem valor por si mesma, ajudará na construção de uma nova sociabilidade, marcada por valores éticos.

A visão limitada de que o trabalho apenas representa um caminho para o ser humano resguardar a sua subsistência está mudando com o tempo. No entanto, ainda existem pessoas que exercem atividades com as quais não se identificam em virtude de uma necessidade momentânea ou mesmo pela ausência de perspectivas de que poderiam ter seguido um destino melhor.

É imprescindível que as pessoas consigam alinhar os seus sonhos e ambições às atividades que desempenham no trabalho, a fim de que possam descobrir tanto os benefícios

que proporcionam para a sociedade quanto o valor da vida que possuem, quando a usufruem com aquilo que as satisfaz.

Araújo e Sachuk (2007, p. 56) afirmam que: “[...] o trabalho possui uma enorme importância para o ser humano, conferindo identidade e sentido à sua vida.” Tal proposição sugere a extensão do sentido do trabalho, que atinge mais fortemente o lado subjetivo do ser humano e consegue integrar a personalidade e/ou habilidades do mesmo às funções desempenhadas no dia a dia.

Segundo afirma Marx (1980, p. 46 *apud* BORGES; YAMAMOTO, 2004, p. 32):

A maneira pela qual os indivíduos manifestam a sua vida reflete muito exatamente o que elas são. O que são coincide, portanto, com a sua produção, tanto com o que produzem quanto com a maneira pela qual o produzem. O que os indivíduos são depende, portanto, das condições materiais de sua produção.

Assim, pode-se perceber que em cada escolha feita, sempre haverá um componente subjetivo do indivíduo. As realizações, os fracassos e as frustrações, naturais a toda e qualquer atividade humana serão tão maiores quanto maior for o envolvimento com aquilo que estão realizando. Pois, as decepções e/ou as alegrias emanam mais fervorosamente quando o valor que se é dado a algo é suficientemente grande a ponto de mudar os rumos de uma vida.

Albornoz (1994) discorre que, apesar da palavra trabalho ser de simples entendimento, o seu significado pode variar. Em alguns casos o trabalho é lembrado como algo fatigante, torturante e que exige um significativo esforço físico. Em outros, ele é tratado como um processo no qual o ser humano modifica os recursos naturais e os transforma em objetos que exprimem traços da sua cultura.

Zanelli, Silva e Soares (2010, p. 21) afirmam:

O trabalho [...] é o fator primordial nas organizações e na sociedade. Como tal, consiste de um esforço planejado – ainda que nem sempre formal e sistemático – dirigido, de algum modo, à transformação da natureza. [...] Passou a representar, desde o surgimento do capitalismo manufatureiro, o modo de produzir os bens de consumo e os serviços necessários à sobrevivência. Para o trabalhador, tornou-se o meio de ganhar um salário e a base da construção de sua identidade.

Em linhas gerais, muitas das definições delineiam que o trabalho representa um meio para os indivíduos garantirem o seu sustento, podendo através dele produzir algo útil para si mesmos e para a sociedade. É no trabalho que as pessoas concentram as suas energias e recebem recompensas. Logo, aprofundar-se nesse universo é muito importante, pois possibilita uma melhor compreensão acerca dos fatores que afetam diretamente a vida das pessoas.

2.2 Fordismo, taylorismo e toyotismo: da mecanização do trabalho a subcontratação e terceirização

O avanço do sistema capitalista através das contínuas transformações dos seus meios de produção decorreu e decorre de um contínuo processo de mudança das relações de produção. Isso significa que as transformações nas formas de trabalho se justificam em razão da expansão do sistema, para atender às necessidades dele. E, a cada momento que as forças produtivas precisam se renovar para acompanhar o ritmo de desenvolvimento desse sistema, novas formas de opressão e resistência surgem nas relações de trabalho, aponta Batista (2008).

No período da Segunda Guerra Mundial (1939-1945) a demanda por artificios e recursos bélicos cresceu bastante e com isso, as indústrias sentiram a necessidade de elevar a produtividade, objetivando aproveitar essa oportunidade. No entanto, as fábricas não conseguiam suprir à demanda do mercado e precisaram passar por um processo de reestruturação do seu modelo de produção, delegando parte de suas atividades a terceiros (CRUZ, 2009).

Após o conflito mundial, as nações ganhadoras vivenciaram momentos de grande prosperidade econômica, utilizando-se para isso, da combinação do modelo fordista de produção ao modelo taylorista onde havia um grande contingente de trabalhadores exercendo funções pouco especializadas e bastante mecanizadas (Ibid, 2009).

No entanto, nos anos 70 despontou uma grande crise no sistema capitalista vigente, em função da acumulação de capital ocorrida nas duas décadas anteriores, o que acabou impactando países de diversas partes do mundo. Foi nessa crise que a base para o surgimento do Toyotismo se desenvolveu e, tal modelo apareceu como uma solução que propunha elevar a produtividade do trabalho, bem como o senso de adaptação das empresas a situações extremas envolvendo baixas de demanda no mercado consumidor e elevada concorrência (Ibid, 2009).

Portanto, o Modelo Toyota de produção significou uma das primeiras tentativas para a construção da horizontalização nas empresas, conduzindo o surgimento de empreendimentos de menor porte, movidos pelo desejo de realização/execução de atividades para outras organizações (Ibid, 2009).

Por outro lado, Batista (2008) faz uma crítica ao modelo Toyotista e se posiciona diante das repercussões desse modelo para a classe trabalhista. Em seu discurso, ela faz um

paralelo entre os sistemas: Fordista, Taylorista e Toyotista, além de contrapor a figura do trabalhador ao sistema capitalista, afirmando que:

Comparado à rigidez da organização do trabalho taylorista-fordista, o toyotismo pode parecer um modelo de produção e gerenciamento da força de trabalho melhor, e de fato o é. Mas não para os trabalhadores, e sim para o capital, pois além das técnicas já experimentadas e desenvolvidas pelos modelos de Ford e Taylor, o Sistema Toyota de Produção aprimorou a intensificação do trabalho e ampliou as dimensões da exploração da força de trabalho quando sistematizou as técnicas de apropriação da subjetividade. Não só os rodízios e ampliações do conteúdo das tarefas, verificados por Friedmann já em 1950, foram sofisticados na multifuncionalidade e pluriespecialização, mas, sobretudo, a dimensão subjetiva dos trabalhadores se tornou essencial para manter o fluxo de produção em níveis mínimos para a acumulação capitalista. (BATISTA, 2008, p. 45).

O modelo Toyotista surgiu como um melhoramento das abordagens Fordista e Taylorista. Não obstante, acabou se configurando como um sistema mais complexo e exigente, uma espécie de continuação, porém aprimorada e enriquecida com novas técnicas de gestão do trabalho e da produção, essenciais ao atendimento da demanda econômica na época em que foi criado.

Sobre as empresas do complexo Toyotista, Antunes e Druck (2013, p. 217) realizam um paralelo com o método fordista/taylorista, inferindo que estas:

[...] têm uma estrutura horizontalizada, ao contrário da verticalidade fordista. Enquanto na fábrica fordista aproximadamente 75% da produção era realizada no seu interior, a fábrica toyotista é responsável por somente 25% e a terceirização/subcontratação passa a ser central na estratégia patronal. Essa horizontalização estende-se às subcontratadas, às firmas “terceirizadas”, acarretando a expansão dos métodos e procedimentos para toda a rede de subcontratação. E essa tendência vem se intensificando ainda mais e nos dias atuais, nos quais a empresa flexível defende e implementa a terceirização não só das atividades-meio, mas também das atividades-fim.

A partir desse contexto, pôde se perceber que a filosofia Toyotista permitiu que fossem instauradas e definidas as primeiras formas de relação de subcontratação de mão de obra no âmbito das organizações. Tais relações introduziram no mundo do trabalho repercussões, sobretudo de caráter negativo. O comportamento e o posicionamento das organizações para com os seus funcionários sofreu intensas transformações, lançando sobre estes todo um complexo de prejuízos, fundamentados na exploração e na subvalorização da figura do trabalhador.

O Toyotismo preconizou os fundamentos que hoje são observados na esfera da terceirização. A ideia de reduzir custos e maximizar a produtividade é válida, ainda mais em momentos de crise econômica. No entanto, nenhum crescimento ou desenvolvimento justifica a imposição de condições insustentáveis de trabalho ao ser humano.

2.3 Trabalho terceirizado: conceitos e definições sobre a terceirização

A concorrência entre as organizações têm se tornado cada vez mais intensa, assim como o desejo de alavancar os lucros e reduzir os custos das operações. Em meio a esse cenário, muitos dirigentes buscam alternativas que proporcionem uma melhoria no desempenho e acelerem o processo de geração de lucro e riqueza, necessário à manutenção e sobrevivência das suas atividades no mercado. Uma das alternativas encontradas foi a Terceirização.

Sobre a terceirização, Costa (1994, p. 8) explica as repercussões geradas nas organizações que dela se utilizam:

Ao transferir atividades-meio para terceiros especializados, a empresa passa a direcionar esforços para as áreas diretamente relacionadas ao seu negócio principal ou estratégico, para as áreas em que tem um maior domínio e, ao mesmo tempo, racionaliza recursos à medida que elimina ou reduz custos de manter estruturas operacionais e de gerenciamento destas atividades. Por outro lado, neste processo de transferência, a atividade-meio da empresa contratante constitui atividade-fim da empresa contratada, presumivelmente mais especializada, possuidora de melhor *know-how* e qualificação técnica para atender e buscar continuamente o aprimoramento dos produtos que fornece.

Para que essa transferência seja exitosa, é preciso que tanto a parte que contrata o serviço como a que o oferece, estabeleçam entre si uma política de parceria e apoio mútuo a fim de que os objetivos almejados por ambas as partes sejam alcançados (Ibid,1994).

A definição de Brasil (1993) amplia a realizada por Costa (1994) ao apresentar exemplos de funções passíveis de delegação. Segundo ele, a terceirização se caracteriza como:

[...] um processo de transferência, dentro da firma (empresa- origem), de funções que podem ser executadas por outras empresas (empresa-destino). Essas funções incluem atividades de apoio ou aquelas diretamente relacionadas com o processo de produção da firma. A extensão dessas funções compreende os serviços de limpeza e conservação, preparação e distribuição de alimentos, telefonistas, manutenção geral, vigilância, serviços de controle de qualidade, movimentação de materiais etc. (BRASIL, 1993, p. 7-8).

A terceirização é, acima de tudo, uma estratégia que prima pela redução dos custos e pela racionalização da capacidade produtiva, principalmente no que se diz respeito à empresa que contrata. É por meio da terceirização essa organização passa a se comprometer e aperfeiçoar os processos que mais lhe agregam valor.

A implantação da terceirização ainda permite que haja um enxugamento na estrutura organizacional da organização que dela se utiliza. E, a depender do tipo de terceirização

empregado, os níveis hierárquicos mantidos por ela podem sofrer uma redução. Com isso, existe a chance do fluxo de informações e das decisões ocorrerem mais facilmente, permitindo à organização lidar com menos problemas ou questões que não estão diretamente relacionadas aos seus propósitos (BRASIL, 1993).

Lima (2010, p. 18) também partilha da visão de que a terceirização dinamiza o processo produtivo das organizações. O autor ainda reforça:

Trata-se da reorganização da produção com a focalização das atividades fins das empresas e a externalização das demais. As empresas eliminam setores produtivos, administrativos ou de serviços, considerados complementares às suas atividades fins e transferem sua realização para outras empresas, concentrando-se no produto principal.

Dentre as razões pelas quais o ato de terceirizar é benéfico para quem o executa, Valença e Barbosa (2002, p. 164) ressaltam que:

Há três propósitos básicos na mente de quem decide terceirizar: a diluição dos custos diretos e indiretos; a elevação do nível de eficiência dessa atividade, pela sua execução terceirizada; e a manutenção de um nível mínimo aceitável de lealdade à empresa, por parte dos novos executores das atividades terceirizadas.

O discurso sobre terceirização deixa margem para o resgate de outros tipos de conceitos e contextos organizacionais, como o da produtividade, o da eficiência e por fim e mais comentado, o dos custos. Todas essas variáveis compõem o conteúdo da terceirização e juntas, contribuem para pontuar as questões que mais recebem atenção quando essa estratégia decide ser posta em prática por alguma organização.

A proposta da Terceirização veio para atender às novas demandas e necessidades das organizações. Pois, em tempos de luta por espaço no mercado, as organizações são forçadas a se reinventarem constantemente, e por isso, a terceirização acaba sendo uma solução ou até um paliativo para as problemáticas sobre elas lançadas. Além disso, ao transferirem a responsabilidade pela execução de certos serviços/trabalhos para uma empresa terceira, a contratante pode usufruir de mais liberdade para com a reformulação dos seus processos produtivos e administrativos, contando com mais tempo, energia e recursos para se concentrar no que ela pretende oferecer aos seus consumidores/clientes.

Marcelino e Cavalcante (2012) afirmam que existem diversas possibilidades e interpretações para o que pode ser considerado como terceirização. Os autores, ao analisarem as modalidades mais empregadas no Brasil, em relação à execução de atividades por parte de empresas terceirizadas, obtiveram as seguintes classificações de terceirização:

- Cooperativas de trabalhadores prestadores de serviço para uma empresa contratante: geralmente formadas por ex-trabalhadores demitidos e encorajados a montar uma cooperativa, a qual - juridicamente sob o status de empresa - é contratada pela empresa principal e os seus funcionários passam a receber por produção;
- Empresas externas, participantes de uma rede de fornecedores para uma empresa principal, como os fornecedores de autopeças para montadoras: certamente é o tipo de subcontratação mais organizado, com melhores condições e que passa por menos ameaças à sua existência. Faz parte de uma grande cadeia de trabalho subcontratado que resulta no produto final de uma ou mais empresas principais;
- Empresas externas à(s) contratante(s): atuam como subcontratadas para exercerem funções específicas, como é o caso das centrais de teleatendimento e construtoras;
- Empresas prestadoras de serviços internos à contratante: executam serviços de limpeza, manutenção, jardinagem, segurança, recursos humanos e outros. É a forma mais comum de terceirização e nela, as empresas são contratadas de forma exclusiva ou não, permanente ou não, para executarem atividades dentro da contratante. Esse tipo atua no setor produtivo, no de serviços, na iniciativa privada e nos serviços públicos;
- Personalidades Jurídicas (PJs): são empreendimentos sem empregados, que passaram a exercer funções que eram executadas por trabalhadores assalariados formais;
- Quarteirização ou terceirização delegada, ou ainda terceirização em cascata: processo que envolve a subcontratação de empresas por outras que já foram subcontratadas.

Todas as modalidades de terceirização acima explicitadas constituem maneiras diferentes de manifestação de uma estratégia de gestão que almeja, acima de tudo, minimizar custos e maximizar eficiência. É por meio dessa estratégia que um complexo de relações se cria, contribuindo para o alcance dos objetivos tanto da organização contratante quanto da organização contratada (terceirizada).

Para Cruz (2009, p. 325): “[...] a terceirização é uma realidade que se faz presente nos dias atuais. Nas empresas, é tratada como uma prática cotidiana, cujos objetivos são aumentar a produtividade e reduzir os custos com pessoal e encargos sociais, em curtos intervalos de tempo.” O tempo, dentro do contexto corporativo é uma vantagem competitiva para quem sabe administrá-lo. Pois, é em razão da necessidade das organizações otimizarem o tempo que possuem para as suas atividades principais, que elas optam pelo emprego da terceirização.

Em síntese, a essência da terceirização para o universo das organizações se traduz na valorização da produtividade e dos ganhos com vistas à minimização dos custos. No entanto,

no tocante ao contexto do funcionário, existem nuances que precisam ser consideradas, a fim de prover o despertar para uma compreensão mais bem fundamentada acerca de todos os aspectos contidos na terceirização, principalmente em se tratando do cenário brasileiro atual.

2.3.1 A terceirização na esfera da administração pública

Foi através do Decreto-lei nº 200/67 que surgiram as bases legais regulamentadoras da terceirização no serviço público estabelecendo a possibilidade da administração pública se utilizar da execução indireta de algumas atividades, desde que obedecidas algumas condições e mediante a formalização de contrato para tal (SEKIDO, 2010).

O Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 dispõe:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

§ 1º A descentralização será posta em prática em três planos principais:

- a) dentro dos quadros da Administração Federal, distinguindo-se claramente o nível de direção do de execução;
- b) da Administração Federal para a das unidades federadas, quando estejam devidamente aparelhadas e mediante convênio;
- c) da Administração Federal para a órbita privada, mediante contratos ou concessões.

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

Ainda sobre a perspectiva jurídica, a lei 8.666, de junho de 1993 veio para regulamentar o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, instituindo normas para as licitações e os contratos referentes à Administração Pública, além de conferir suporte a outras providências.

Outro dispositivo da lei utilizado para a regulamentação do emprego de serviços de execução indireta é o Decreto 2.271 de 7 de julho de 1997 que trata da contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. As delimitações contidas no texto do decreto são:

Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.

§ 2º Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

Além do decreto de lei 200/67, da lei 8.666/93 e do Decreto Federal 2.271/97 existe também a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho e a Instrução Normativa nº 2/2008 - e suas alterações - publicada pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que funcionam como suporte normativo às determinações que legitimam a prestação de serviços para a Administração Pública (SEKIDO, 2010).

O aporte teórico acerca das regulamentações e disposições legais, envolvendo a execução indireta de certas atividades no âmbito das entidades de natureza pública, é mais denso e técnico. Para a presente pesquisa, definiu-se como necessário apenas uma breve apresentação em torno dos fundamentos legais que prescrevem as decisões a serem tomadas pelas organizações públicas no que concerne ao exercício da terceirização.

Apesar de existirem inúmeros mecanismos que garantam perante a lei a efetivação da terceirização, na prática, poucas garantias são reservadas à figura do trabalhador. São diversas as proposições legais que regem como deve se proceder a contratação de empresas terceirizadas por parte de entes da administração pública e outros. Entretanto, as garantias da lei se fazem mais presentes no momento que antecede a consolidação do contrato. Depois que este ocorre, as práticas e decisões realizadas são de total responsabilidade e autoria das empresas terceirizadas.

Como afirmam Antunes e Druck (2013):

Estamos, portanto, frente a uma nova fase de desconstrução do trabalho sem precedentes em toda a era moderna, ampliando os diversos modos de ser da informalidade e da precarização do trabalho, que revelam um processo de metamorfose da velha e histórica precariedade. A informalidade não é sinônimo de precariedade, mas a sua vigência expressa formas de trabalho desprovido de direitos e, por isso, encontra clara sintonia com a precarização. Apontar suas conexões, suas inter-relações e suas vinculações torna-se, entretanto, imprescindível. Se no século

XX presenciamos a vigência da *era da degradação do trabalho*, nas últimas décadas do século XX e início do século XXI estamos defronte a novas modalidades e modos de ser da precarização, da qual a *terceirização* tem sido um de seus elementos mais decisivos. (ANTUNES; DRUCK, 2013, p. 218-219, grifo do autor).

O constructo entorno da terceirização apresenta como uma de suas essências a precarização. O ônus da relação trabalhista entre empresa terceirizada e funcionário terceirizado só compete a este último. Enquanto tais organizações colhem os lucros, frutos de uma exploração sem medida da classe terceirizada, esta permanece à margem de tudo. Sem direitos, sem garantias, sem valor.

Em um mundo que difunde o ideário de que o trabalho dignifica e confere sentido à vida do homem, torna-se cada vez mais importante questionar os motivos que conduzem ao aumento da precarização no âmbito do trabalho terceirizado. Entender a razão dessa inconsistência e contradição estar se fortalecendo a cada dia que passa é imprescindível. E, para isso, as proposições acerca da Qualidade de Vida no Trabalho surgem como o despertar da percepção das organizações para a importância de convergir esforços, juntos aos seus funcionários, com vistas a atenuar os danos sobre estes, melhorando assim a qualidade das relações entre ambas as partes.

2.4 Qualidade de vida no trabalho no cenário organizacional: uma tentativa de atender aos anseios da sociedade contemporânea

O ambiente das organizações tem passado por inúmeras mudanças nos últimos tempos devido ao aumento da competitividade entre as nações ao redor do mundo. As transformações ocorridas nos âmbitos político, social, econômico e tecnológico levaram as organizações a repensarem os seus valores e comportamentos perante as atividades que desenvolvem, a fim de assegurarem a sua sobrevivência.

Embora os reflexos da produtividade no que se diz respeito à participação no mercado, bem como aos ganhos financeiros das organizações sejam fatores preponderantes e norteadores das estratégias organizacionais, sabe-se que sem o envolvimento e contribuição dos funcionários os resultados não seriam os mesmos.

A busca pela liderança de mercado precisa estar alinhada a uma política de desenvolvimento e valorização do ser humano no ambiente das organizações, para que estas alcancem os seus objetivos e possam, ao mesmo tempo, contribuir para o desenvolvimento da sociedade, à medida que conseguem gerar renda e emprego para a população.

A época em que apenas as organizações se beneficiavam - enquanto os trabalhadores se submetiam a situações degradantes para não perder o emprego - está cedendo lugar a um contexto no qual o trabalhador é visto como um ser dotado de aspirações, necessidades e direitos, que precisam ser respeitados e assegurados pelas organizações.

De acordo com Pilatti (2008) o recurso humano foi muito explorado nos tempos da Revolução Industrial e os ganhos lançados sobre a sociedade da época não eram equivalentes e nem justificavam o que se exigia dos trabalhadores. Desse modo, as organizações se viram em meio a um impasse, no qual precisariam encontrar abordagens de trabalho que proporcionassem resultados efetivos que aliassem à alta eficiência a valorização do fator humano.

Hoje, as organizações que quiserem se manter em funcionamento ao longo do tempo precisarão atender tanto às expectativas delas mesmas, no quesito eficiência e alcance de objetivos, quanto no quesito de satisfação e desenvolvimento dos seus funcionários. Atualmente, a obtenção do êxito organizacional precisa e deve considerar a oferta de qualidade de vida para aqueles que se dedicam à organização e contribuem para os seus resultados.

Desse modo, pode-se entender que a qualidade de vida está intrinsecamente atrelada às escolhas que são feitas no decorrer do tempo, cujos efeitos acabam impactando não somente o ser humano em sua individualidade, mas também a todo um contexto social do qual ele participa e com o qual ele interage.

No que se diz respeito à Qualidade de Vida voltada para a questão do trabalho, Limongi-França e Rodrigues (1999, p. 136 *apud* CONSTANTINO et al, 2009, p. 3) afirmam:

[...] a Qualidade de Vida no Trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia de saúde, segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

Monteiro et al (2011, p. 19) ainda complementa:

No momento atual marcado pela alta competitividade globalizada entre as empresas, pela exuberância tecnológica, pela necessidade de profissionais altamente competentes e qualificados, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma necessidade e uma resposta às pressões da vida moderna do indivíduo e uma estratégia gerencial para a organização.

O nível de pressão sofrido pelas organizações e pelos trabalhadores aumentou bastante nos últimos anos. Assim, tem-se constituído um verdadeiro desafio para a administração contemporânea entender e gerenciar a qualidade de vida no trabalho diante desse novo e

complexo cenário, uma vez que ela afeta diretamente a vida dos indivíduos e, conseqüentemente, isso acaba refletindo nos resultados organizacionais (OLIVEIRA, R. et al, 2013).

Portanto, os fatores que afetam a percepção do indivíduo perante as suas atividades são bastante diversos, formando um complexo que, quando se encontra em harmonia, conduz ao estabelecimento de condições favoráveis para o seu desempenho no trabalho.

De acordo com Oliveira, M. e Limongi-França (2005) ainda que existam limites entre os campos do trabalho e da vida em relação ao contexto familiar e comunitário, em essência, sabe-se que ambos estão comprometidos com aspectos diretamente associados à promoção e à manutenção do bem-estar do ser humano. E que, tão importante quanto às condições de vida das pessoas em comunidade são as condições de trabalho oferecidas pelas empresas, pois é no ambiente destas que os indivíduos dedicam grande parte de sua vida.

Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41) reforçam que:

[...] qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

As organizações, ao se preocuparem com a melhoria da qualidade de vida no trabalho munem os seus funcionários de condições para a manutenção e sustentação de comportamentos e posturas favoráveis à execução das atividades. Assim, além de servir como um atendimento às necessidades dos funcionários, a promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho se caracteriza como um pensar estratégico, um posicionamento da organização perante os seus recursos humanos, estruturas e processos, que quando bem administrados, culminam na aquisição de vantagem competitiva no mercado.

É comum deduzir que a cobrança por melhorias nas condições de vida seja, sobretudo, de natureza financeira. No entanto, é no sentido das condições de trabalho e da organização psicossocial que as organizações precisam realizar os seus maiores esforços, a fim de atender às necessidades dos seus funcionários. Além disso, precisa-se compreender que a satisfação de cada um no ambiente de trabalho dependerá de um conjunto de fatores que somados, refletirão numa maior mobilização da energia e desenvolvimento do potencial individual (FERNANDES, 1996).

Ainda, sobre o caráter financeiro implícito nas condições de trabalho Fernandes (1996, p. 28) complementa:

[...] se apenas fontes de ordem econômica são responsáveis pela adesão do pessoal às metas da qualidade e, [...], admitindo-se que em geral os recursos financeiros destinados ao pessoal são escassos, desprezar outras fontes não-econômicas de energização é restringir de modo fatal o potencial motivador das empresas, indispensável para elevar o nível de participação dos seus empregados.

Quando a organização valoriza outros aspectos que não o financeiro e passa a investir no capital humano, acreditando no seu potencial e abrindo espaço para o seu desenvolvimento no ambiente de trabalho, cria-se uma atmosfera propícia à cooperação e a um maior envolvimento dos funcionários para com os processos organizacionais.

Walton (1975 *apud* OLIVEIRA, R., 2008, p. 24) conceitua:

A qualidade de vida no trabalho é resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas do desempenho das atividades, e de outras dimensões não dependentes diretamente das tarefas, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

Desse modo, a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como o produto da interação entre as variáveis presentes dentro e fora do contexto do trabalho, que afetam os indivíduos de formas distintas, permitindo que estes se motivem e se sintam satisfeitos com aquilo que desempenham. Essa compreensão é importante, tanto para o âmbito do trabalhador quanto para o âmbito da organização, que com isso podem perceber a existência de um conjunto de alternativas, passíveis de análise e consideração, que ao serem bem administradas, conduzem à melhoria do desempenho e das relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Limongi-França (2001, p. 2 *apud* OLIVEIRA, R., 2008, p. 33) faz uma importante reflexão ao afirmar que:

Qualidade de Vida no Trabalho está além dos objetivos do movimento sindical após a grande crise dos anos 30, que se centraram na segurança e salubridade no trabalho, no tratamento dispensado ao trabalhador e no aumento dos salários. É também mais amplo que o enfoque dos psicólogos, surgido na década de 50, em que se considerava a existência de uma correlação positiva entre o estado de animo e a produtividade afirmando-se que é possível elevá-los mediante a melhoria das relações humanas. Ultrapassa as novidades da década de 60, como a igualdade de oportunidade e os inumeráveis esquemas de enriquecimento do trabalho. Pode-se definir QVT como a junção desses movimentos reformistas, mais as necessidades e aspirações humanas, como o desejo de trabalhar para um empregador que possui sensibilidade social, por exemplo.

A partir dessa síntese, pode-se observar o complexo contexto que cerca a Qualidade de Vida no âmbito do Trabalho, pois a mesma engloba um conjunto significativo de fatores intensamente envolvidos com a criação de condições necessárias para o alcance efetivo da

satisfação, realização e comprometimento dos trabalhadores para com as atividades que executam nas organizações.

2.4.1 Qualidade de vida no trabalho: o estabelecimento de um novo olhar das organizações perante os seus funcionários

Os benefícios proporcionados às organizações através do desenvolvimento de práticas e posturas, que ofereçam qualidade de vida aos seus funcionários no ambiente trabalho podem ser muitos. A maioria dos ganhos se reflete no cotidiano da organização, no modo de executar alguma tarefa, na maneira como os colegas de trabalho interagem entre si e como cada um se comporta em relação ao ambiente familiar e com a sociedade ao seu redor. Tanto o lado profissional quanto o pessoal exercem influencia entre si e, quando algum deles está com problemas, o outro acaba sentindo os efeitos e sendo impactado também.

Ao se posicionar diante da temática Qualidade de Vida no Trabalho, Conte (2003, p. 32-33) afirma:

A importância da QVT reside simplesmente no fato de que passamos em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas. Não se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levarmos para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho. É um assunto importante a ser discutido, independentemente se o cenário econômico mostra recessão ou crescimento, perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego.

Ibid (2003) traz à tona uma reflexão bastante pertinente ao argumentar sobre o trabalho no que se diz respeito à sua relação com o tempo de vida que os indivíduos dedicam nas organizações em que trabalham. Desse modo, quanto melhor for a percepção perante as funções que desempenha e quanto mais realizado o trabalhador estiver, mais tranquila e satisfatória será a passagem dos anos, já que ele estará empregando o tempo precioso de sua vida em algo que lhe faz bem.

O entendimento acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se trata de uma questão dinâmica, pois como as pessoas e as organizações se encontram em constante processo de aprendizagem e mudança, assim também deve ser a gestão da QVT. Além disso, a administração desta última tem caráter relativo e oscilante, uma vez que cada organização representa um mundo diverso que possui cultura própria e valores ímpares (Ibid, 2003).

Segundo Nadler e Lawer (1983 *apud* FERNANDES; GUTIERREZ, 1988, p. 31): “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, trabalho e organização”. Tal posicionamento só tende a reforçar o fato de que a qualidade de

vida no trabalho advém de um somatório de componentes que afetam o desempenho dos indivíduos nas organizações, as quais, ao refletir sobre o modo como tratam as pessoas e como querem que o trabalho seja feito, podem traçar meios para torná-lo mais atrativo e produtivo. Desse modo, tanto os trabalhadores quanto a organização são beneficiados.

Fernandes e Gutierrez (1988) afirmam que na maioria dos casos, é o desejo de se realizar algo que mobiliza as pessoas a atingirem um desempenho eficaz e não o simples fato destas dominarem as técnicas para alcançar o tal resultado almejado. Nesse sentido fica clara a ideia de que não basta o indivíduo saber fazer algo para que ele seja eficiente, é necessário que exista a intenção e a vontade de fazer, pois só assim ele estará envolvido e comprometido o suficiente para poder entregar um resultado de qualidade para a organização em que trabalha.

Werther e Davis (1983, p. 71 *apud* RECHZIEGEL; VANALLE, 1999, p. 33) afirmam:

os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram nos dar cargos mais produtivos e satisfatórios. Embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sobre o título, a maioria dos métodos acarreta reformulação de cargos, com a participação dos trabalhadores afetados.

Melhorar a qualidade de vida das pessoas no trabalho implica na realização de reformulações e ajustes, por parte dos dirigentes, nas atividades que fazem parte da função desempenhada por cada um na organização. Esta última, ao tentar oferecer meios mais eficientes para os trabalhadores realizarem as suas atividades proporciona oportunidades de aprendizado, renovação e crescimento no ambiente de trabalho.

Quando as mudanças são bem incorporadas e os indivíduos as assimilam corretamente, o trabalho flui de um modo mais tranquilo, ocasionando em mais satisfação e comprometimento dos trabalhadores. Com isso se cria um contexto propício ao aumento da produtividade, com provável redução na rotatividade, pois que, o trabalhador, ao estar satisfeito e realizado na função que desempenha se envolve e se dedica mais à organização da qual faz parte.

Siqueira e Dela Coleta (1987, p. 25 *apud* SALLES; FEDERIGHI, 2006, p. 269) tratam a Qualidade de Vida no Trabalho como:

um conceito multidimensional envolvendo uma multiplicidade de fatores e de variáveis no complexo sistema empresarial que, ao assumirem determinados valores, determinariam conseqüências positivas ou negativas à organização e às pessoas nelas envolvidas.

O termo “multidimensional” resume bem o que a QVT representa, pois para que a mesma se torne uma realidade no ambiente das organizações, diversos fatores precisam ser

considerados e trabalhados, desde o campo estratégico até o operacional, a fim de culminar em condições que melhorem a maneira como o trabalhador entende o seu trabalho e como ele se percebe em relação à organização.

Salles e Federighi (2006, p. 269) afirmam que:

A forma correta para se medir a qualidade de vida no trabalho estaria na junção ou balanceamento da realidade que o indivíduo vive na empresa, resultante do trabalho realizado, com a realidade social e familiar: posição social, família, lazer e outras.

Ou seja, o equilíbrio entre os campos profissional e pessoal seria o responsável pela mensuração adequada dos níveis de QVT vivenciados pelos indivíduos no exercício das suas funções ao longo do tempo nas organizações.

Para Kanaane (1999, p. 58 *apud* SOUZA; ZIVIANI, 2010, p. 5-6):

A qualidade de vida no trabalho não é determinada isoladamente por características pessoais (necessidades, impulsos, expectativas, pensamentos, desejos, valores etc), ou situacionais (tecnologia, fluxos de trabalho, sistema de recompensas, condições do sistema econômico, político etc.), mas pela interação desses dois conjuntos de fatores indivíduo e organização.

A organização, ao se encontrar disposta a desenvolver e oferecer melhores condições de trabalho está contribuindo para a instauração de um ambiente mais produtivo e cooperativo. A tendência é que os funcionários, ao perceberem que estão sendo valorizados e reconhecidos, passem a se dedicar cada vez mais à organização e esta, caso esteja satisfeita com os resultados obtidos, passe a alimentar esse ciclo de melhorias contínuas, tanto para alcançar os seus objetivos, quanto para atender às necessidades dos seus funcionários.

Na intensão de se tornarem competitivas perante o mercado, é essencial que o conhecimento produzido por dirigentes e funcionários seja partilhado e esteja em consonância, de modo a auxiliar no bom andamento das atividades e no crescimento da organização e das pessoas que a ela se dedicam (SOUZA; ZIVIANI, 2010).

De acordo com Detoni (2001, p. 3):

O tema Qualidade de Vida no Trabalho está relacionado, pela sua complexidade e importância, com todas as áreas de conhecimento. A busca de respostas para problemas envolvendo a questão, mesmo que parciais, podem nos auxiliar na compreensão do dia a dia dos trabalhadores e suas relações com o trabalho, com a família e com os amigos.

Em meio à rapidez com a qual a sociedade atual precisa lidar é de vital importância que seja tratado e discutido o tema da Qualidade de Vida no Trabalho, vistas que, é no exercício diário das suas funções, enquanto parcela constituinte do todo organizacional, que o trabalhador emprega grande parte do tempo de sua vida.

As atribuições do dia a dia, as pressões e cobranças sociais, as dificuldades financeiras, o sentimento de insegurança, os problemas de saúde, dentre outros, estão surgindo com uma intensidade cada vez maior. Porém, existem meios para que essas problemáticas sejam atenuadas e tornem a vida das pessoas melhor. Uma das possibilidades é a criação de uma maior consciência por parte das pessoas perante o que elas podem, efetivamente, fazer para poder viver bem e impactar positivamente a vida de outras pessoas.

As organizações, enquanto ambientes empregatícios, devem atentar para a promoção da qualidade de vida no trabalho em todos seus níveis de influência, sejam estes intra ou extra organizacionais. O fato é que as pessoas hoje, mais do que nunca, anseiam por qualidade de vida, desejando fortemente se sentirem realizadas naquilo que estão fazendo. E as organizações exigem cada vez mais eficiência e produtividade.

Sendo assim, é pertinente e conveniente que, organizações e trabalhadores contribuam entre si e entendam que unidos eles podem conquistar mais. Os tempos mudaram e o mundo do trabalho precisa ser reestruturado, a fim de garantir a sobrevivência de ambas as partes.

2.4.2 Visão biopsicossocial e organizacional do ser humano

De acordo com Limongi-França (2014) toda pessoa representa um complexo biopsicossocial, o que em outras palavras significa dizer que, toda ela carrega consigo um conjunto de capacidades biológicas, psicológicas e sociais que juntas são responsáveis pelo modo como as pessoas reagem aos estímulos e condições de vida. Para a autora, embora esses três níveis (biológico, psicológico e social) possuam uma relação de interdependência constante, nas respostas que os indivíduos transmitem sempre haverá a predominância de um deles sobre os demais.

Para que a Qualidade de Vida no Trabalho se estabeleça é preciso que, primeiramente as pessoas sejam observadas sob uma perspectiva geral delas mesmas. Esse enfoque é conhecido como biopsicossocial (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

A concepção do conceito biopsicossocial remete à medicina psicossomática, na qual Lipowski foi precursor. Nela, o indivíduo prevalece como ser biopsicossocial e tem nos aspectos psicossociais as explicações capazes de elucidar as doenças e a saúde que acometem a sociedade moderna (Ibid, 2014).

Conforme Limongi-França (2014), a visão biopsicossocial pode assim ser caracterizada:

- Dimensão biológica: abrange as características físicas herdadas ou recebidas ao nascer

e ao longo de toda a vida. Metabolismo, vulnerabilidade e resistência dos órgãos e sistemas são alguns exemplos;

- Dimensão psicológica: envolve os aspectos emocionais, afetivos, racionais, conscientes ou inconscientes que moldam a personalidade e o jeito como as pessoas se percebem e como se posicionam perante as situações da vida;
- Dimensão social: comporta os valores socioeconômicos, os valores, a cultura, a função da família e de outros tipos de organização social, dentro e fora do trabalho, os sistemas através dos quais as pessoas se organizam e se representam em comunidade, além do meio ambiente e da localização geográfica.

Ainda, é importante observar que para atender às particularidades, tanto da cultura quanto do ambiente organizacional, foi criada a **dimensão organizacional**, relacionada às questões de imagem corporativa, tecnologia e inovação, complexos envolvendo controle, movimentação e registro, programas de treinamento e desenvolvimento e outras atividades tipicamente pertencentes ao ambiente das empresas.

Essa avaliação do ser humano como indivíduo biopsicossocial proporciona uma percepção holística sobre o mesmo, uma vez que leva em consideração, distintos e complementares aspectos para poder explicar e compreender as reações que os indivíduos assumem diante das adversidades da vida.

Por fim, cabe destacar que essa pesquisa se utilizou da Visão Biopsicossocial e Organizacional do ser humano para poder compreender em profundidade as condições de qualidade de vida no trabalho dos funcionários terceirizados. O emprego dessa visão permitiu a realização de uma análise mais apurada perante o contexto no qual os sujeitos da pesquisa estavam inseridos.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

No presente capítulo estão dispostas as etapas metodológicas utilizadas na realização desta pesquisa, a saber: caracterização da pesquisa, campo de pesquisa, universo e amostra, instrumento de coleta de dados, procedimento de coleta e análise de dados, período de realização da pesquisa e por fim, as considerações éticas.

3.1 Caracterização da Pesquisa

Quanto à natureza, a pesquisa em questão se caracterizou como um trabalho científico que, segundo Andrade (2010) se trata de um tipo de pesquisa singular, cuja pretensão é favorecer a consecução de novas conquistas e descobertas no campo do conhecimento científico.

No que se refere aos objetivos, a pesquisa apresentou caráter descritivo, definido pela utilização de registro, descrição e análises objetivas do fato estudado, não sendo permitida a interferência ou manipulação da realidade encontrada por parte do pesquisador (Ibid, 2010). Vergara (2000) ainda complementa afirmando que na pesquisa descritiva as variáveis podem ser correlacionadas e que, embora esse tipo de pesquisa sirva de base para a fundamentação de uma explicação, não é sua responsabilidade explicar os fenômenos que descreve.

O procedimento metodológico utilizado na pesquisa foi o levantamento, caracterizado pela coleta de informações entre um grande número de pessoas e pela análise quantitativa dos dados (ACEVEDO; NOHARA, 2006).

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, a pesquisa se caracterizou como quantitativa. Fonseca (2002, p. 20 *apud* SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 33) descreve abaixo as peculiaridades inerentes à pesquisa quantitativa.

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. [...]

O caráter objetivo proporcionado pela tipologia de pesquisa quantitativa foi decisivo na escolha da forma de abordagem. O total de indivíduos pertencente ao universo também

contribuiu para isso. Pois, viabilizou a realização do estudo com um alcance maior de participantes.

3.2 Campo de pesquisa

A pesquisa se desenvolveu em uma Instituição de Ensino Superior (IES) Pública situada no campus da cidade de Campina Grande-Paraíba. A escolha dessa Instituição se deu em função da mesma se utilizar de serviços realizados por empresas terceirizadas em suas dependências. Já a escolha do campus (Campina Grande-PB) se justificou em virtude da acessibilidade aos sujeitos da pesquisa, o que contribuiu para a agilidade na coleta de dados, otimizando assim, a utilização do tempo para a consecução das etapas de análise dos dados e revisão das informações.

Embora a cidade de Campina Grande tenha sido escolhida para esse estudo, faz-se necessário informar que essa IES Pública conta com mais outros seis campi distribuídos por todo o estado da Paraíba.

3.3 Universo e amostra

Para Heerdt e Leonel (2007, p. 47): “Universo é o conjunto de fenômenos, todos os fatos apresentando uma característica comum [...]” Portanto, o universo pode ser compreendido como o agrupamento de elementos que possuem características semelhantes e partilham dos mesmos valores ou atributos.

Nesse sentido, o Universo desta pesquisa constituiu-se de 451 funcionários terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior (IES) Pública situada no campus da cidade de Campina Grande-Paraíba.

Já em relação à definição de amostra ou população amostral, entende-se que se trata de uma porção do universo (população) que, segundo algum critério de representatividade, passou por um processo de seleção (VERGARA, 2000).

Para a pesquisa com os funcionários terceirizados, foi definido que a tipologia de amostragem seria a não probabilística por acessibilidade, a qual permite ao pesquisador uma maior liberdade e flexibilidade no que se diz respeito ao alcance dos participantes. Perante o total de 451 funcionários do universo, a pesquisa contou com a participação de 101 deles.

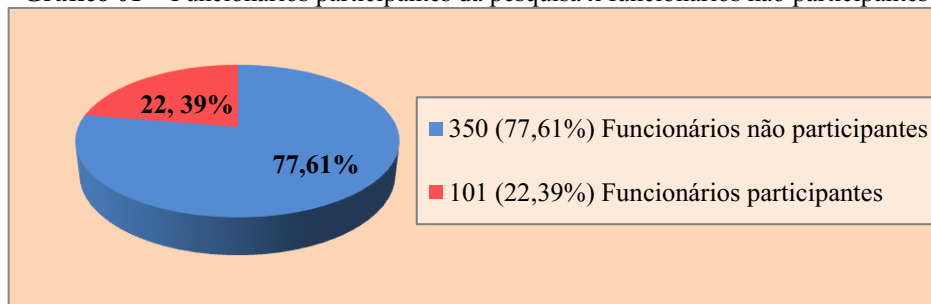
Em suma, o Universo da pesquisa foi constituído por 451 funcionários terceirizados e a Amostra por 101 indivíduos.

3.3.1 Perfil da amostra

Ante o Universo com o qual se pôde trabalhar, ou seja, dos 451 funcionários terceirizados da Instituição, 101 foram consultados, entre homens e mulheres. Em termos percentuais, o alcance da pesquisa atingiu 22,39% do total de funcionários atuantes na Instituição.

Abaixo se encontra a representação gráfica da amostra consultada em detrimento à porção que não participou da pesquisa.

Gráfico 01 – Funcionários participantes da pesquisa x funcionários não participantes



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Como pôde ser observado acima, a outra parcela correspondente a 350 funcionários (77,61%) não chegou a ser integrada à amostra em função da indisponibilidade de alguns funcionários, bem como da limitação encontrada para poder entrar em contato com todos eles em tempo hábil.

3.4 Instrumento de coleta de dados

A instrumentalização da coleta de dados é uma etapa muito importante para a realização da pesquisa, visto que é por meio do correto emprego da ferramenta escolhida pelo pesquisador que as informações são reunidas e investigadas.

O instrumento utilizado na pesquisa foi o questionário. Vergara (2000, p. 54) o caracteriza como: “[...] uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito. [...] pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado.”

O questionário dessa pesquisa se fundamentou no modelo Biopsicossocial e Organizacional (BPSO) criado por Limongi-França (1996). Não obstante, o questionário aplicado com os funcionários terceirizados foi adaptado à pesquisa a partir do questionário elaborado por Oliveira, R. (2008), que também se utilizou do BPSO-96 de Limongi-França.

A estruturação do questionário se deu em três partes. A primeira delas constituiu o Bloco 1, composto de vários itens agrupados em 4 tipos de aspectos: Organizacionais, Biológicos, Psicológicos e Sociais, referentes às ações empresariais em qualidade de vida no trabalho. A segunda parte do questionário (Bloco 2) procurou avaliar, através de 11 itens, os aspectos de bem-estar e as condições de saúde dos funcionários. E, por fim a terceira parte, ou Bloco 3, no qual 18 itens estiveram dispostos à escolha dos participantes, a fim de se chegar ao conhecimento dos 3 que mais representavam o significado de Qualidade de Vida no Trabalho para os funcionários terceirizados.

O quadro abaixo sintetiza a maneira através da qual os blocos do questionário estiveram organizados.

Quadro 01 – Organização dos blocos do questionário

	Conteúdo de cada bloco
Bloco 1 – Ações Empresariais em Qualidade de Vida no Trabalho	Aspectos Organizacionais Aspectos Biológicos Aspectos Psicológicos Aspectos Sociais
Bloco 2 – Estado Pessoal de Qualidade de Vida no Trabalho	Aspectos de Bem-Estar Condições de Saúde (Ocorrências de Saúde-Doença)
Bloco 3 – Significado de Qualidade de Vida no Trabalho	18 itens referentes ao significado de qualidade de vida no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

3.5 Procedimento de coleta e análise dos dados

O procedimento de coleta de dados desta pesquisa envolveu a aplicação de questionários com os funcionários terceirizados de uma IES Pública situada na cidade de Campina Grande-PB.

O processo de distribuição dos questionários ocorreu pessoalmente. A pesquisadora precisou se deslocar pelos diversos setores da Instituição de Ensino para identificar os funcionários terceirizados em atividade e, após identificá-los, prosseguiu com a abordagem apresentando o termo de consentimento livre e esclarecido que delineava as implicações da participação do indivíduo na pesquisa.

Após a apresentação do termo de consentimento livre e esclarecido, tanto o funcionário que aceitou participar da pesquisa quanto a pesquisadora assinaram duas vias do referido documento. Passado esse momento, foi entregue ao participante uma via do termo e uma cópia do questionário.

Já em relação à análise dos dados, esta deve ser realizada com a finalidade de atender aos objetivos da pesquisa, buscando ponderar e confrontar dados e provas a fim de negar ou aceitar as hipóteses ou os pressupostos da pesquisa (SILVA; MENEZES, 2005).

“Entre os vários itens de natureza metodológica, o que apresenta maior carência de sistematização é o referente à análise e interpretação dos dados.” afirma Gil (2006, p. 141). Para ele, a tipologia estudo de caso pode se valer de várias modalidades de análise de dados, uma vez que nesse tipo de pesquisa os procedimentos de coleta passíveis de aplicação também são variados.

Para a tabulação dos dados obtidos com a aplicação do questionário foi utilizado o programa Microsoft Excel 2010. As planilhas e os cálculos foram todos realizados a partir da utilização desse programa. O meio através do qual os dados foram tratados foi o estatístico descritivo, mediante a utilização de média aritmética. A pesquisadora também se valeu de observação direta para a realização de suas análises.

3.6 Período de realização da pesquisa

O período de realização da pesquisa transcorreu de abril a novembro de 2015. Por outro lado, a coleta de dados se deu entre os meses de junho a julho de 2015.

3.7 Considerações éticas

Em função dessa pesquisa ter contado com a participação de seres humanos foram seguidas as recomendações delineadas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, veiculadas na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. De acordo com essa resolução, é preciso obter uma solicitação e/ou autorização para a realização da coleta de dados, mediante a assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido pelo pesquisador e pelos participantes, de modo a assegurar a preservação da identidade e da integridade dos mesmos.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esse capítulo se constitui da apresentação dos resultados e análises realizadas na pesquisa. Informações referentes ao perfil da amostra e às análises são expressas por meio de textos e gráficos.

O eixo temático através do qual partiram as avaliações foi o da Qualidade de Vida no Trabalho, mais especificamente voltada para o contexto de funcionários provenientes de um sistema de contratação de trabalhadores denominado terceirização. Os sujeitos envolvidos na pesquisa foram: Funcionários Terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública da cidade de Campina Grande-PB.

Procurou-se fazer, em um primeiro momento, uma apresentação das informações bio-demográficas desses sujeitos, como por exemplo: nível de escolaridade, função exercida, idade, estado civil, dentre outras que estão dispostas abaixo.

Em uma segunda oportunidade, foram avaliadas questões como a Satisfação dos funcionários terceirizados da Instituição com a Qualidade de Vida no Trabalho, suas condições de saúde e bem-estar e por fim, chegou-se a apresentação do conceito que, para estes indivíduos retratava/expressava o real significado da Qualidade de Vida no Trabalho.

As informações descritas e trabalhadas abaixo representam o resultado dessa pesquisa que envolveu 101 funcionários terceirizados de uma Instituição de Ensino Pública localizada em Campina Grande-PB.

4.1 Gênero da amostra

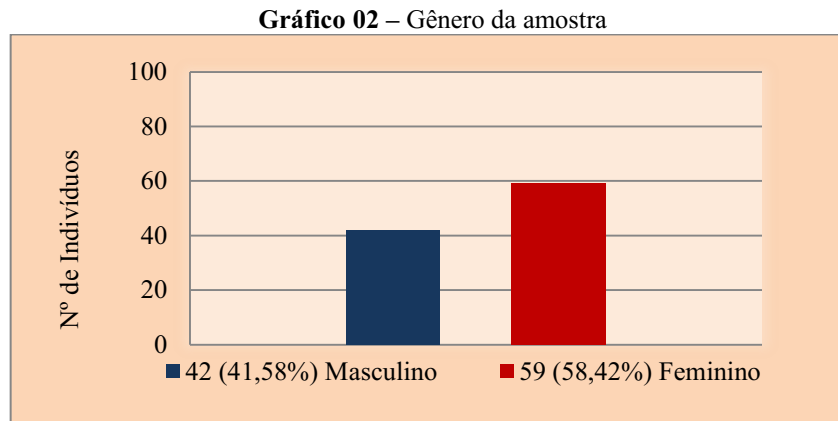
Dos 101 funcionários terceirizados que participaram da pesquisa, 59 deles (58,42%) pertenciam ao gênero feminino, enquanto que 42 (41,58%) indivíduos compuseram a porção masculina da amostra.

A partir disso, pôde-se observar uma diferença não tão destoante entre o público consultado, uma vez que se chegou a um total de 17 mulheres (16,84%) que participaram da pesquisa mais do que os homens.

A escolha dos funcionários terceirizados se deu de maneira aleatória e em conformidade com a disponibilidade e interesse de cada um deles. Embora a grande maioria tenha sido de funcionários do sexo feminino, não se pode chegar à conclusão de que a predominância de funcionários terceirizados trabalhando na instituição também o seja. A

questão é que, diante da disponibilidade e da acessibilidade no momento em que a coleta de dados foi realizada, as mulheres que se mostraram mais dispostas a participar.

O gráfico abaixo delinea melhor a totalidade alcançada pela pesquisa no que tange à questão do gênero da amostra.



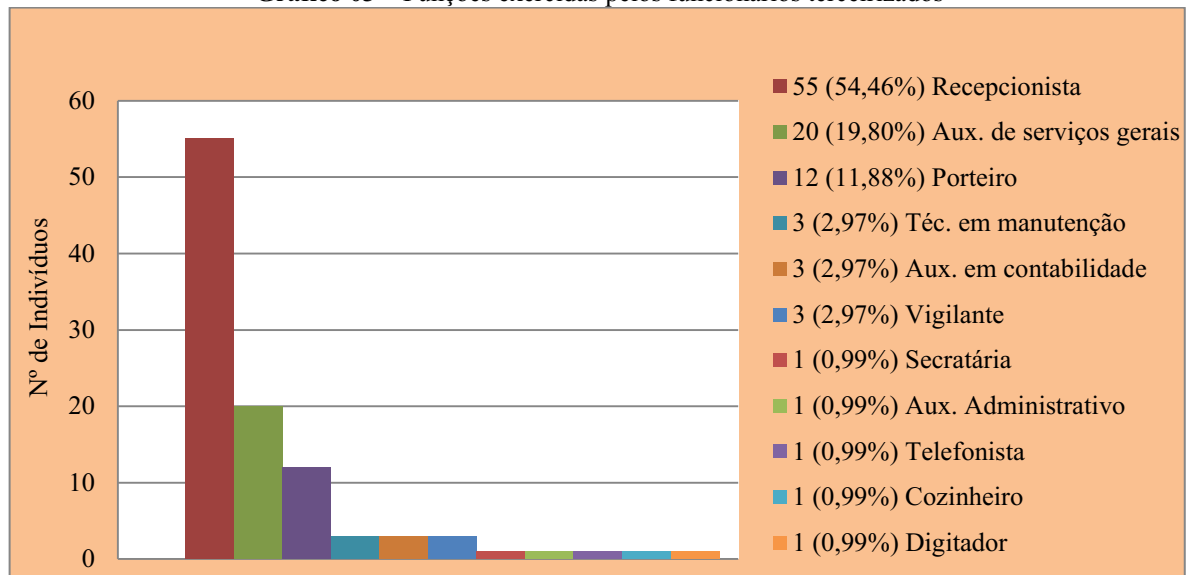
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

4.2 Funções exercidas pelos funcionários terceirizados

Dentre a gama de serviços que uma empresa terceirizada pode oferecer a uma Instituição de Ensino Superior Pública, os mais comuns remetem à limpeza, segurança e atividades de manutenção em geral, ou seja, atividades periféricas à atividade fim da instituição que é a de oferecer uma educação e estrutura de qualidade aos seus alunos e funcionários vinculados diretamente ao exercício do ensino superior.

Através da análise dos questionários, registrou-se que a grande maioria dos indivíduos exercia a função de Recepcionista (54,46% do total, ou seja, 55 funcionários), a qual era desempenhada tanto por homens quanto por mulheres. Dos 101 terceirizados que se permitiram participar da pesquisa, as funções menos observadas foram as de secretária, auxiliar administrativo, telefonista, cozinheiro e digitador. Para as funções apresentadas anteriormente, apenas 1 (um) funcionário de cada mostrou interesse em responder o questionário da pesquisa.

Quanto às demais funções, os percentuais estão discriminados no gráfico a seguir, bem como os seus respectivos totais referentes ao quantitativo de funcionários participantes.

Gráfico 03 – Funções exercidas pelos funcionários terceirizados

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

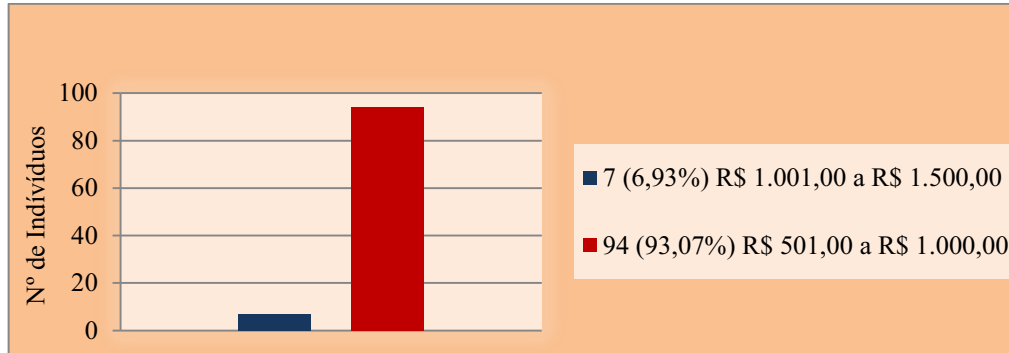
Pôde-se perceber, através do gráfico acima, a diversidade de funções exercidas pelos funcionários terceirizados. Estes por sua vez, pertenciam e possuíam vínculos com empresas terceirizadas diferentes. Cada tipo de serviço prestado estava sob a responsabilidade de uma dessas empresas, cuja totalidade não pode ser informada pela instituição. Portanto, a função de recepcionista contava com funcionários de uma determinada empresa, enquanto que o serviço de segurança/vigilância era oferecido por outra, e assim sucessivamente.

4.3 Faixa salarial

No que se diz respeito ao salário, observou-se uma densa concentração em dois tipos de faixa de remuneração, o primeiro e mais predominante foi o intervalo que vai de R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00 e o segundo mais comum foi o de R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00. Os demais valores que constavam no questionário (até R\$ 500,00, R\$ 1.501,00 a R\$ 2.000,00, R\$ 2.001,00 a R\$ 2.500,00, R\$ 2.501,00 a R\$ 3.000,00 e acima de R\$ 3.000,00) não foram marcados nenhuma vez.

O intervalo de R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00 foi assinalado por 94 respondentes dos questionários, o que reflete um percentual de 93,07%, enquanto que o segundo intervalo mais assinalado, de R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00, foi a escolha de 7 respondentes, portanto, de 6,93% do total de 101 participantes.

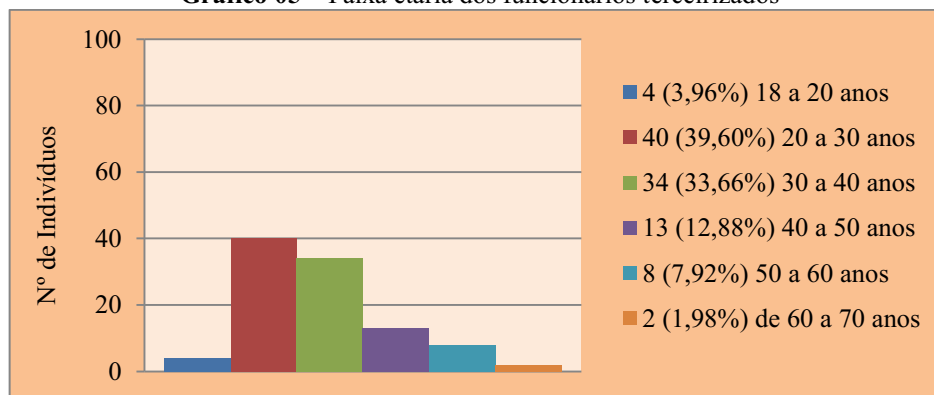
O gráfico a seguir ilustra em detalhes a realidade salarial dos 101 funcionários terceirizados que participaram da pesquisa.

Gráfico 04 – Faixa salarial dos funcionários terceirizados

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

4.4 Faixa etária

Em se tratando da faixa etária da amostra, observou-se que a mesma apresentou uma diversificação significativa. Os funcionários que participaram da pesquisa se encontraram no intervalo de 18 anos a 70 anos. O gráfico abaixo elucida melhor a disposição das diversas faixas etárias que fizeram parte da amostra.

Gráfico 05 – Faixa etária dos funcionários terceirizados

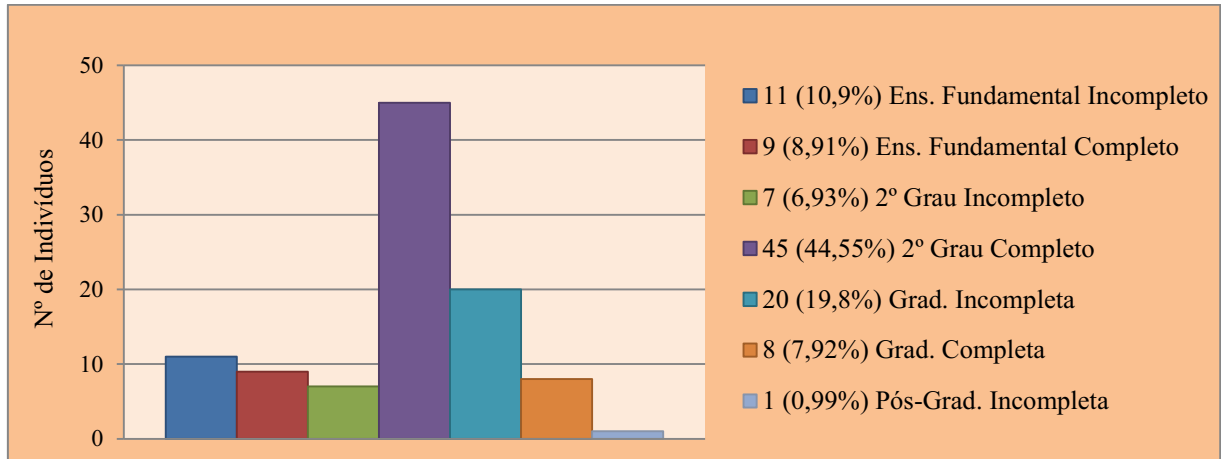
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A partir do gráfico pôde-se ter o entendimento de que o perfil da amostra se caracteriza como jovem, em virtude de ter possuído em sua maioria indivíduos que apresentaram de 20 até 30 anos de idade, o que comporta um total de 40 indivíduos, ou seja, 39,60% da amostra. Em contrapartida, o intervalo entre 60 e 70 anos foi o que menos indivíduos possuiu, com um total de 2 funcionários, representando assim, 1,98% da amostra da pesquisa.

4.5 Escolaridade

Semelhante à situação da faixa etária da amostra, o nível de escolaridade dos participantes também demonstrou uma diversidade. Verificou-se desde o Ensino Fundamental Incompleto até um caso de Pós-Graduação Incompleta, como mostra o gráfico abaixo.

Gráfico 06 – Nível de escolaridade dos funcionários terceirizados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Da amostra de 101 indivíduos obteve-se o seguinte resultado: 11 deles (10,9%) possuía o Ensino Fundamental Incompleto, 9 (8,91%) apresentava o Ensino Fundamental Completo, 7 (6,93%) com 2º Grau Incompleto, 45 (44,55%) com 2º Grau Completo, 20 (19,8%) com Graduação Incompleta, 8 (7,92%) com Graduação Completa e 1 funcionário (0,99%) em processo de pós-graduação, ou seja, na situação de Pós-Graduação Incompleta.

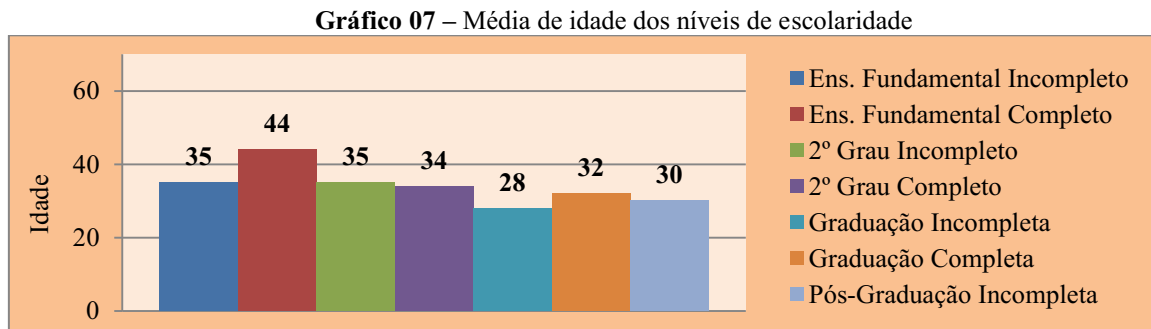
4.5.1 Escolaridade versus faixa etária

Mediante a análise dos questionários preenchidos pelos participantes da pesquisa, pôde-se fazer um confronto entre o nível de escolaridade e a faixa etária de cada um deles, chegando-se a um valor representativo da média de idade que cada nível de escolaridade atingiu.

Para o Nível de Escolaridade “Ensino Fundamental Incompleto” a média de idade para os 11 respondentes foi de 35 anos; para os 9 respondentes que completaram o Ensino Fundamental a média de idade foi de 44 anos; para os 7 respondentes que não chegaram a concluir o 2º Grau a média de idade foi de 35 anos, em contrapartida, os 45 indivíduos que concluíram o 2º Grau apresentaram uma média idade de 34 anos, já os 20 que se apresentaram

sob a condição de Graduação Incompleta se encontraram na média de idade de 28 anos, enquanto que os 8 que finalizaram a graduação se encontravam na média dos 32 anos.

Por fim, a última média para o nível de Pós-Graduação Incompleta acabou sendo a própria idade do único indivíduo que atingiu esse nível de escolaridade, ou seja, 30 anos. O gráfico abaixo reflete a média de idade que cada nível de escolaridade apresentou.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Em síntese, pôde-se chegar à conclusão de que no nível de escolaridade “Graduação Incompleta” se encontraram dispostos os respondentes (20 indivíduos) mais jovens, enquanto que para o Nível “Ensino Fundamental Completo” a faixa etária foi mais avançada e contou com um número menor de pessoas (9 no total). Isso demonstra o perfil do mercado atual, pois, como a amostra em sua totalidade é composta por pessoas jovens (39,60% se encontram entre os seus 20 e 30 anos) a situação estudantil destas ainda vigora em processo de aprimoramento, pois é entre os 20 e 30 anos que a graduação começa a ocorrer e os estudantes se veem em busca de uma renda que os ajude a se manter e a manter o estudo.

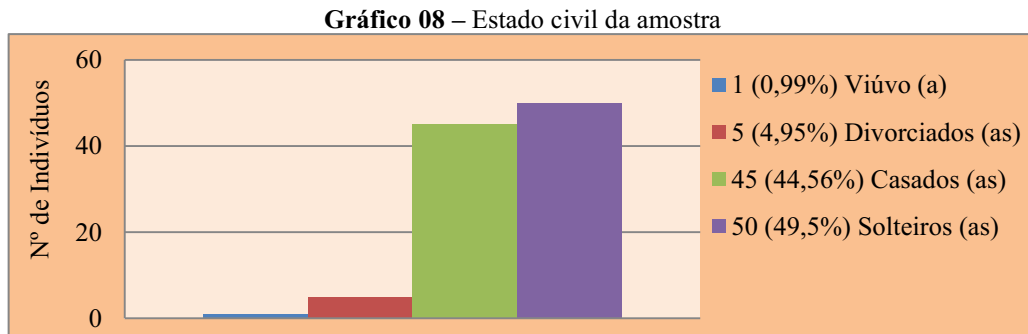
A totalidade de indivíduos que apresentaram menos que um 2º Grau Completo foi de 27 (26,7%) da amostra, enquanto que os que finalizaram o 2º Grau, bem como os que seguiram os seus estudos atingiram um total de 74 indivíduos (73,3%) da amostra.

4.6 Estado civil

A partir da análise da amostra, obteve-se 4 tipos de estado civil para os funcionários terceirizados da instituição: solteiro(a), casado(a), divorciado(a) e viúvo(a). Dos 101 respondentes, 50 (49,5%) eram solteiros, 45 (44,56%) eram casados, 5 (4,95%) eram divorciados e 1 (0,99%) se encontrava na condição de viúvo(a).

Embora a diferença ante o total de solteiros e o total de casados seja pequena: 5 indivíduos apenas (4,94% de diferença), ratifica-se aqui o fator “faixa etária” - abordado anteriormente - alcançado pela pesquisa. Pois, em razão do caráter da amostra ser jovem, em

fase ativa de estudos e aprimoramento profissional, a tendência é que a efetivação de uma união estável como é a do casamento seja colocada em segundo plano e só se concretize após a consolidação total ou parcial da carreira desses indivíduos. O gráfico abaixo ilustra melhor essa situação.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Como se pôde observar, o estado civil predominante foi o de solteiro (a), verificado em 50 dos 101 funcionários consultados, enquanto que o menos predominante foi o de viúvo (a), presente em apenas 1 indivíduo da amostra.

4.7 Tempo de serviço na instituição e na função atual

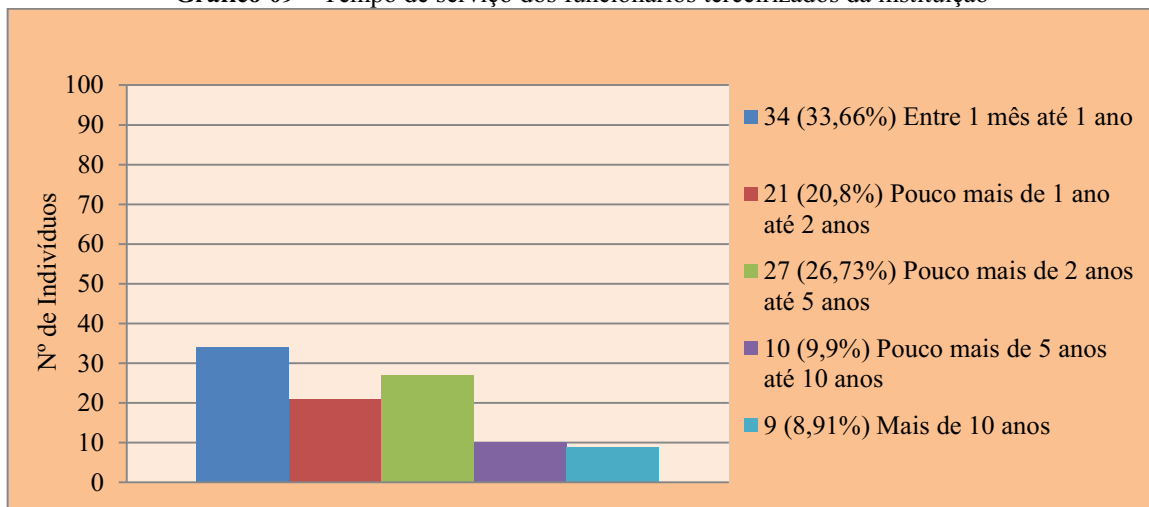
A atuação dos funcionários terceirizados na Instituição apresentou um horizonte temporal bastante amplo, contendo desde funcionários que lá trabalhavam há apenas um mês até funcionários que se encontravam em exercício há mais de 10 anos.

Dos 101 funcionários consultados, os intervalos de tempo de serviço encontrados foram: 34 deles (33,66%) trabalhavam na instituição entre 1 mês até 1 ano, 21 deles (20,8%) trabalhavam há pouco mais de 1 ano até 2 anos, 27 (26,73%) se encontravam em atividade há pouco mais de 2 anos até 5 anos, 10 (9,9%) funcionários trabalhavam há pouco mais de 5 anos até 10 anos e, por fim, 9 funcionários (8,91%) exerciam as suas funções há mais de 10 anos.

A partir da análise dos percentuais e dos totais obtidos para cada horizonte temporal, pôde-se concluir que a predominância na amostra em estudo foi de indivíduos com pouco tempo de trabalho na Instituição, ou seja, a maioria deles (33,66%) se encontrava trabalhando desde 1 mês até o limite de 1 ano. Por outro lado, menos indivíduos pertenciam a horizontes de tempo de serviço maiores, como foi no caso dos 9 indivíduos (8,91% da amostra) que lá trabalhavam há mais de 10 anos.

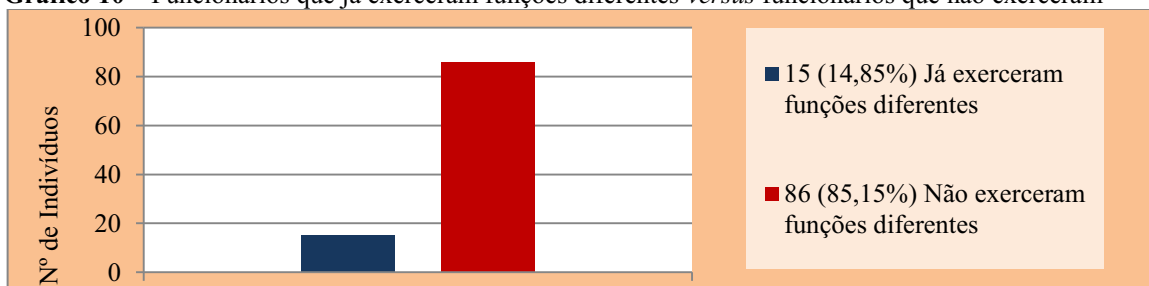
Ainda no que se refere à variável “função exercida”, pôde-se perceber através da análise dos questionários que 14,85% da amostra, ou seja, 15 funcionários de um total de 101 já passaram por algum tipo de mudança de função na Instituição. Isso significa afirmar que em algum momento, enquanto exerciam seus trabalhos, 15 funcionários (14,85%) precisaram se readaptar e exercer uma nova função. Quanto aos outros 86 funcionários (85,15%), as funções exercidas sempre foram as mesmas desde o instante em que estes foram contratados para prestar serviço na Instituição.

Gráfico 09 – Tempo de serviço dos funcionários terceirizados da instituição



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Gráfico 10 – Funcionários que já exerceram funções diferentes *versus* funcionários que não exerceram



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Como observado, o gráfico 09 acima representou a disposição dos funcionários quanto ao tempo de serviço na Instituição enquanto que o gráfico 10 mostrou o comparativo entre o total de funcionários que já passaram por alguma mudança de função na instituição com o total de indivíduos que não passaram por esse processo.

4.8 Análise da satisfação dos funcionários terceirizados sobre a qualidade de vida no trabalho

Os fatores pertencentes ao contexto da Qualidade de Vida no Trabalho, propostos por Limongi França em 1996, foram apresentados aos funcionários terceirizados através de um questionário que continha diversos itens distribuídos em quatro tipos de Aspectos: Organizacionais, Biológicos, Psicológicos e Sociais. Cada um dos itens recebeu uma pontuação, de acordo com uma escala enumerada de 1 a 5, empregada tanto para pontuar o quesito “satisfação” como também para atribuir valores para o quesito “importância”.

A seguir se encontram dispostas as análises referentes aos quatro aspectos mencionados anteriormente. Todos os itens foram calculados e tiveram as suas pontuações confrontadas. Não obstante, para a construção dos gráficos foram utilizadas apenas as pontuações atingidas pelos itens de **maior e menor média**, para o quesito **Satisfação**, e para o quesito **Importância** foram empregadas as **maiores médias**.

4.8.1 Aspectos organizacionais – satisfação e importância

Para Limongi-França (2014) a dimensão organizacional envolve todo um contexto de atividades, ações e posicionamentos próprios do ambiente corporativo. Elementos como: imagem da empresa, programas de treinamento e desenvolvimento, tecnologia e inovação, sistema de controle e outros, compõem esse cenário. Além disso, faz-se necessário esclarecer que tal dimensão foi criada no ímpeto de atender às especificidades do ambiente e da cultura organizacional.

Em relação aos funcionários terceirizados da pesquisa, dos Aspectos Organizacionais, dentre os cinco itens apresentados, o que resultou em uma maior pontuação foi o item **1.1.4 Oportunidade para fazer sugestões**, com média de 3,14 pontos. A partir disso pôde ser entendido que as empresas terceirizadas possuem uma abertura para ouvir os seus funcionários e o resultado desse posicionamento gerou um grau de Satisfação um pouco superior ao “neutro” (3) e inferior ao de “Satisfação Total”, definido como 5 para a escala adotada no questionário. Assim, segundo o resultado indica, as empresas terceirizadas estão abertas a sugestões, porém, na percepção dos funcionários terceirizados, a abordagem empregada por elas não se caracterizou como satisfatória. Embora, a chance de realizar sugestões exista, o retorno sentido pelos funcionários diante dessa prática organizacional não se configurou como positivo.

Já o item **1.1.2 Oportunidade de Desenvolvimento Profissional** atingiu a menor média no quesito Satisfação, cujo valor foi de 1,33 pontos. Essa média foi obtida através do somatório de todas as notas assinaladas nos questionários, seguido de uma divisão pelo total de respondentes, que no caso deste item foi de 39. A razão pela qual essa média foi tão baixa se deve ao fato de 62 participantes (61,39%) terem marcado a alternativa “Não Existe” do questionário. Portanto, a partir do momento que essa opção foi assinalada nenhum número ou nota pôde ser computado. Assim, para o cálculo da média desse item, apenas as respostas de 39 funcionários (38,61% da amostra) foram consideradas.

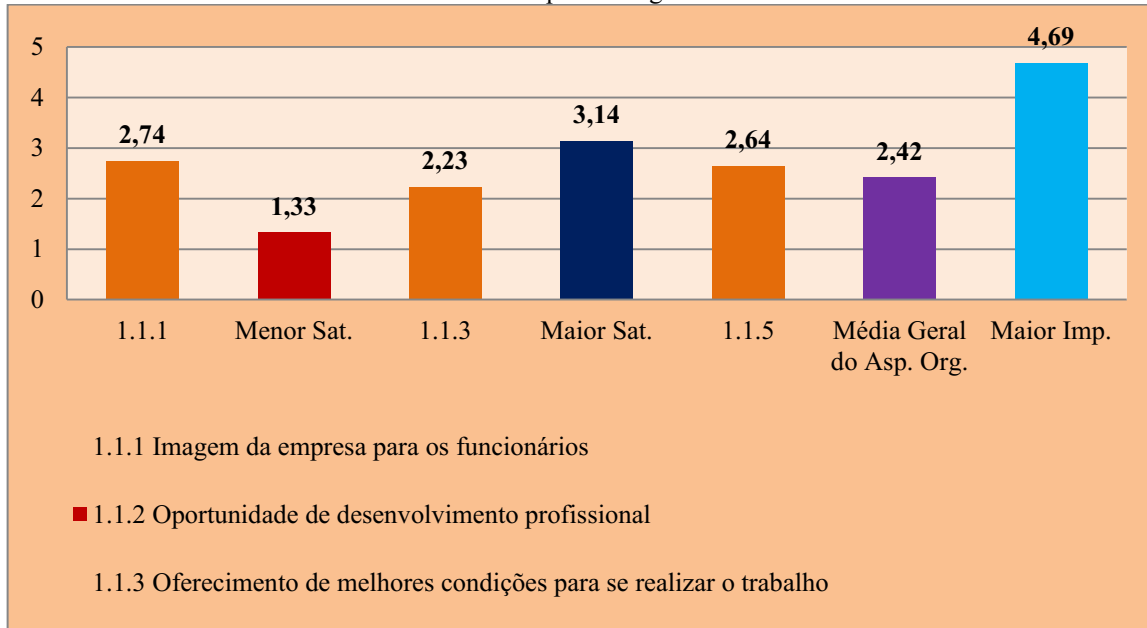
Concluiu-se que para o item 1.1.2 ter obtido uma média de 1,33 pontos, a realidade dos funcionários - em relação às chances de desenvolvimento profissional oferecidas pelas empresas terceirizadas - é precária, o que por sua vez contribui para a geração de um estado de “Insatisfação” com elevada tendência para se consolidar como “Insatisfação Total” (nota 1 na escala).

Já para a questão da Importância, o item que mais pontuou foi o **1.1.5 Organização das Rotinas de Pessoal (registro, pagamentos, documentos)** com média de 4,69 pontos. Esse resultado significa que para os terceirizados da instituição é muito importante que as empresas – as terceirizadas - estejam em conformidade com questões como pagamento (salário) e regulamentação (registro e documentação em dia) de todos eles. O grau de importância dado a esse item foi bastante significativo, pois o mesmo apresentou um elevado potencial para atingir o nível máximo da escala (nota 5).

No período em que se deu a coleta de dados e a aplicação dos questionários, uma parcela dos funcionários terceirizados da instituição se encontrava com os salários atrasados. Algumas atividades estavam diante da ameaça de serem pausadas em virtude da indignação sentida por parte de alguns deles. Concomitantemente à época da pesquisa, debates foram marcados ente a Instituição, representantes das empresas e funcionários terceirizados, para discutir a situação dos atrasos salariais. No mais, em virtude do pouco tempo para a realização da coleta de dados não se pôde acompanhar os resultados dessas discussões. O fato é que muitos se encontravam descontentes com a questão salarial. O produto disso se refletiu no elevado grau de importância conferido ao item **1.1.5 Organização das Rotinas de Pessoal (registro, pagamentos, documentos)**.

O gráfico a seguir faz uma síntese do que já foi exposto.

Gráfico 11 – Aspectos Organizacionais



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Em resumo, o Aspecto Organizacional ficou com uma média de 2,42 pontos, obtida através do somatório realizado não somente das médias dos itens de maior e menor grau de satisfação, mas sim de todas as médias calculadas para os itens, do 1.1.1 ao 1.1.5. Com isso, conclui-se que a avaliação dos funcionários no que concerne ao Aspecto Organizacional é uma avaliação negativa, que resultou em um estado de Insatisfação.

4.8.2 Aspectos biológicos – satisfação e importância

De acordo com a concepção de Limongi-França (2014) a dimensão biológica valoriza elementos como as características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Nesse cenário estão inclusos o metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos e sistemas.

Já no tocante aos itens pertencentes aos aspectos biológicos do questionário, percebe-se que eles tratam de questões relacionadas à integridade física e biológica do indivíduo. Os itens postos à avaliação e atribuição de notas procuram dimensionar o quanto as ações realizadas pelas empresas impactam a qualidade de vida no trabalho dos funcionários. Assim, quando bem atendidos, esses itens preservam o equilíbrio da dimensão biológica do sujeito.

Partindo-se para a análise dos Aspectos Biológicos, apenas dois itens de um total de oito puderam ser avaliados quanto à Satisfação: o item 1.2.7 e o item 1.2.2. Os itens que não puderam ser avaliados foram: 1.2.1 Qualidade das SIPATS – Semana de Prevenção de

Acidentes, 1.2.3 Atendimento do Ambulatório, 1.2.4 Atendimento do Convênio Médico, 1.2.5 Chance de realizar ginástica no trabalho, 1.2.6 Qualidade da alimentação oferecida, 1.2.8 Qualidade da atuação das CIPAS – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

O item que apresentou a maior média foi o **1.2.7 Situação de Saúde dos Colegas de Trabalho e do Chefe (ou chefes)**, com valor de 3,7 pontos, ultrapassando um pouco o grau de “satisfação neutra” (nota 3) e dispondo-se abaixo do grau de “satisfação total” (nota 5).

No caso da nota atribuída para o item 1.2.7 do Aspecto Biológico, a avaliação feita pelos funcionários apresentou caráter otimista e revelou um grau de satisfação mais positivo, dado que a média atingida tendeu para a configuração de um estado de “satisfação”, porém, não total.

A avaliação da satisfação para o item **1.2.2 Controle dos riscos que o ambiente de trabalho oferece** obteve uma média de 2,35 pontos, o que demonstrou que as empresas terceirizadas empregam meios pouco efetivos e realizam ações mínimas no sentido de controlar ou mesmo prevenir a exposição dos funcionários aos perigos derivados do ambiente de trabalho.

A média dada ao item **1.2.2 Controle dos riscos que o ambiente de trabalho oferece** foi baixa em função da pequena quantidade de respostas registradas. Dos 101 funcionários que participaram da pesquisa, apenas 23 (22,77%) assinalaram o campo correspondente à Satisfação, os outros 78 funcionários (77,23%) marcaram a opção “não existe”. Portanto, o cálculo da média se utilizou apenas da divisão entre o somatório das 23 pontuações computadas e o total de respondentes, que nesse caso também foi de 23.

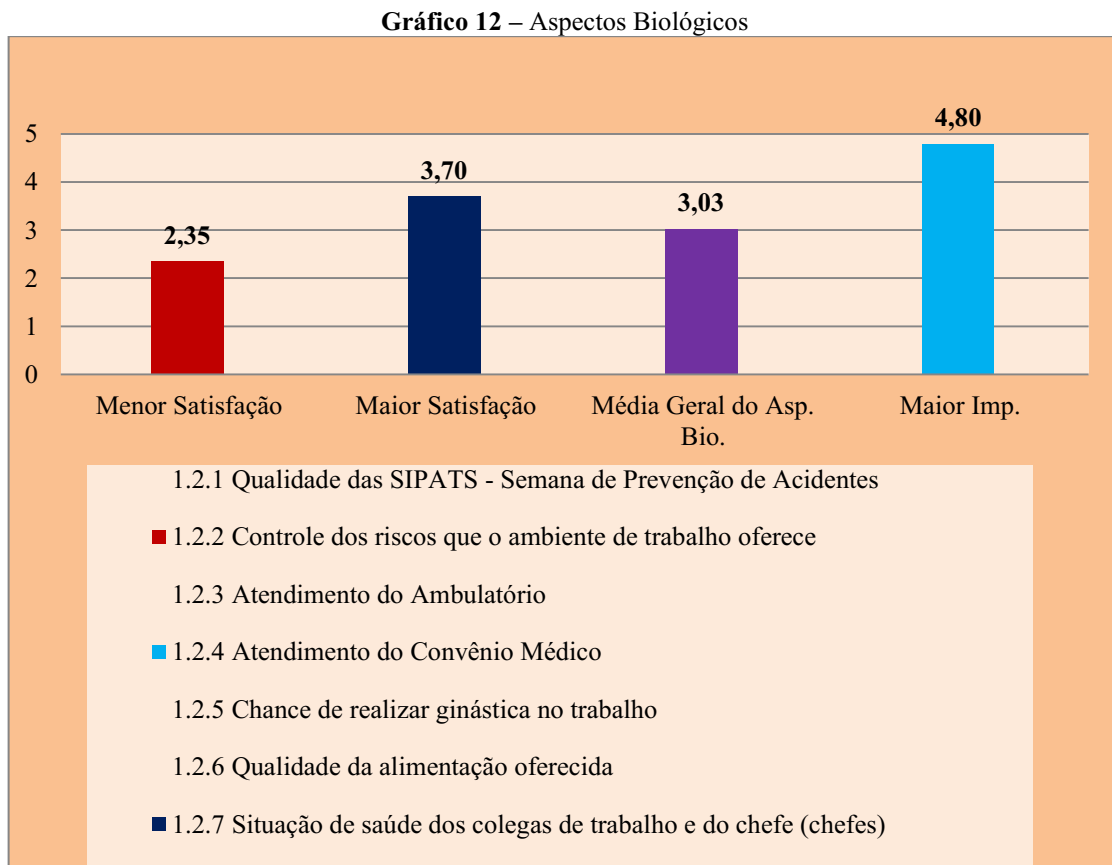
Em funções de Auxiliar de Serviços Gerais (serviços de limpeza) e a de Cozinheiro do Restaurante Universitário, por exemplo, é necessário que exista um controle rígido dos riscos que o local de trabalho oferece, de modo a evitar danos aos funcionários ou a quaisquer que sejam os indivíduos que frequentem o ambiente. Realizar inspeções, atuar em ações preventivas e controlar a exposição dos funcionários a situações de risco são posturas importantes que fazem a diferença no dia a dia desses trabalhadores, pois permite que estes exerçam as suas atividades sob condições adequadas e assim, consigam obter qualidade de vida no trabalho.

Em resumo, o resultado de 2,35 pontos obtido através das respostas dos funcionários para o item **1.2.2 Controle dos riscos que o ambiente de trabalho oferece**, revelou o quão deficientes e precárias são as condições de trabalho proporcionadas aos terceirizados da Instituição.

No que compete à questão da Importância, o item que apresentou o maior valor para a amostra dentre todos os oito contidos nos Aspectos Biológicos foi o item **1.2.4 Atendimento do Convênio Médico**, cuja média atingiu o total de 4,8 pontos. Isso demonstra que para os terceirizados, a chance de poder contar com um Convênio Médico é muito importante. Isso foi percebido devido à aproximação que a média obtida teve da nota máxima da escala (nota 5).

Por fim, chegou-se à média geral conferida ao Aspecto Biológico, que alcançou o patamar de 3,03 pontos. Isso indicou que, de acordo com a avaliação dos funcionários, o perfil final assumido por esse Aspecto foi “neutro”.

O gráfico abaixo ilustra a disposição dos itens de **maior e menor satisfação, maior importância** e a **média geral** atingida pelo Aspecto Biológico.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Comparativamente ao Aspecto Organizacional, o Aspecto Biológico conseguiu atingir uma melhor média geral. Mas, não significa que isso seja positivo ou satisfatório, pois cada aspecto trata de questões diferentes.

No aspecto biológico, poucos itens puderam ser avaliados. De um total de oito, apenas dois conseguiram obter nota para serem avaliados. Isso aponta para o quão intenso é o descaso das empresas terceirizadas para com os quesitos de natureza biológica dos seus funcionários. Investimentos nessa área são essenciais, porém acarretam em custos, os quais impactariam nos lucros dessas empresas.

Como foi delineado no início do estudo, na parte da fundamentação teórica, a essência da terceirização é a redução de custos e a exploração de mão de obra barata. Enquanto essa for a máxima que conduz as ações dessas empresas, o funcionário permanecerá negligenciado e a consecução da qualidade de vida no âmbito do trabalho continuará distante.

4.8.3 Aspectos psicológicos – satisfação e importância

Na definição de dimensão psicológica, Limongi-França (2014, p. 28) argumenta que ela está relacionada aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes que juntos constroem a personalidade de cada pessoa e o seu modo de agir perante outras pessoas e situações de vida.

Através da análise dos aspectos que cercam essa dimensão – psicológica - o item **1.3.3 Clima de Amizade entre as Pessoas** foi o que apresentou a maior média (4,13 pontos), a qual ficou situada um pouco abaixo da Satisfação Total (nota 5) e 1,3 pontos acima da Satisfação Neutra (nota 3). Com isso, pode-se dizer que esse item revelou um forte potencial para se tornar totalmente satisfatório para os funcionários. Em termos percentuais, se a nota 5 significasse 100% de Satisfação, os 4,13 pontos de média alcançados pelo item 1.3.3 representariam 82,6%.

Já em relação a menor média, os resultados conduziram para o item **1.3.4 Oportunidade de exercer trabalhos melhores na empresa**, cuja média foi de 1,9 pontos. O total de indivíduos que responderam esse item foi de 16, ou seja, 15,84% da amostra e os outros 84,16% assinalaram a opção “não existe”. Desse modo, a média foi calculada apenas com base nos dados fornecidos por esses 16 participantes.

Através do resultado atingido para o item 1.3.4 observou-se que as empresas terceirizadas, vinculadas aos funcionários participantes da pesquisa, não se preocupam em proporcionar condições que os estimulem a evoluir dentro delas mesmas. Ante uma pontuação tão baixa, concluiu-se que nessas empresas não são empregados meios promotores de crescimento profissional e não há espaço para a construção e consolidação da carreira dos

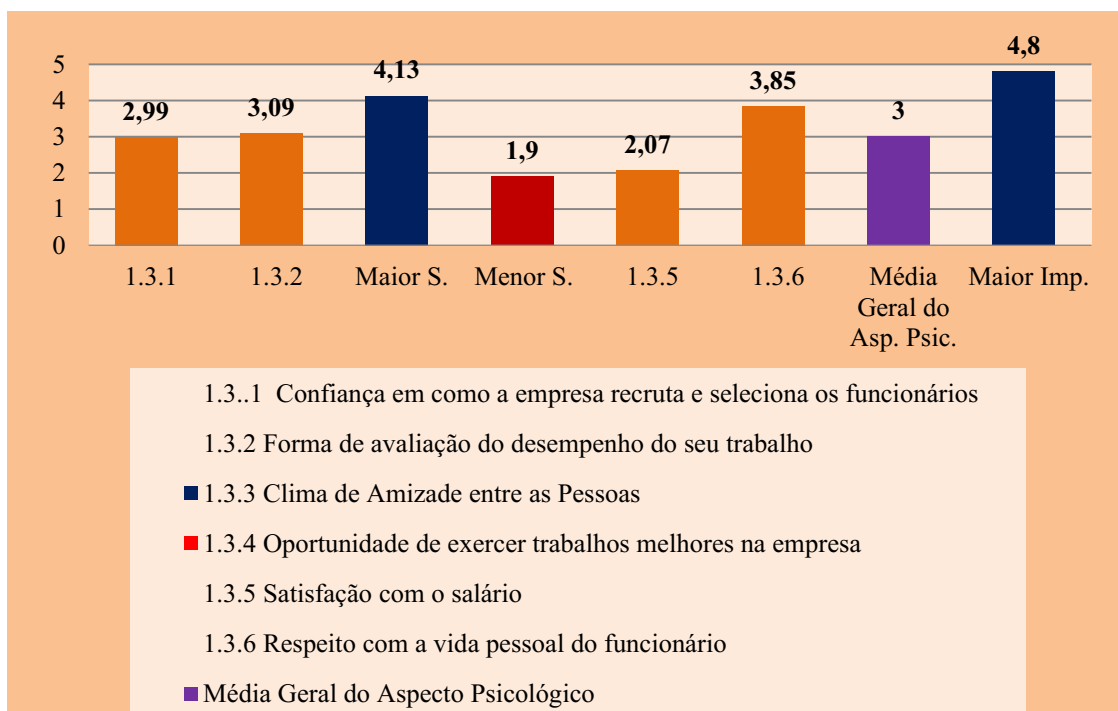
seus funcionários, visto que os eles conferiram para esse item uma média de 1,9 pontos que, em termos percentuais resultou em um índice de Satisfação na ordem de 38%.

Ainda em relação ao item 1.3.3, este obteve uma média de 4,8 pontos e constituiu o item mais bem avaliado (dos Aspectos Psicológicos) tanto do ponto de vista da Satisfação quanto do da Importância. Tal configuração delineou que o componente “amizade” possui um grande valor para os indivíduos consultados, e que, apesar da falta de condições de trabalho adequadas e das muitas dificuldades existentes se constituírem como barreiras para o desempenho dos funcionários, estes ainda conseguem estabelecer entre si importantes relacionamentos de parceria e companheirismo.

Para finalizar, foram somadas as médias calculadas para o grau de satisfação de todos os itens, do 1.3.1 ao 1.3.6, chegando-se a média geral de 3 pontos para o Aspecto Psicológico. Através disso pôde-se afirmar que para esse aspecto, o estado de satisfação encontrado foi o Neutro.

O gráfico abaixo ilustra os resultados encontrados na avaliação dos Aspectos Psicológicos da amostra.

Gráfico 13 – Aspectos Psicológicos



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

O valor conferido ao item 1.3.4 se justifica em razão da pouca diversidade que as empresas terceirizadas oferecem aos seus funcionários no tocante à realização de trabalhos melhores. De fato, no âmbito da contratação de empresas terceirizadas para a realização de

atividades para a administração pública e suas entidades, as opções de trabalho para os funcionários terceirizados são poucas, visto que no respaldo do Decreto 2.271 de 7 de julho de 1997, são permitidas apenas a execução de atividades como: conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações.

Geralmente, as empresas terceirizadas se dedicam à oferta de poucas atividades, ou seja, são muito específicas no serviço que oferecem. Portanto, as chances de promoção de carreira e execução de trabalhos melhores, no âmbito da terceirização, são mínimas.

Em suma, a dimensão psicológica envolve o sujeito na sua subjetividade, incorporando expressões de amizade entre as pessoas, percepção quanto ao desempenho no trabalho, vida pessoal do funcionário e outros. A adequada gestão desses componentes por parte das organizações possui o potencial de gerar no funcionário o equilíbrio dessa dimensão, tão importante para a construção de relações saudáveis no ambiente de trabalho.

4.8.4 Aspectos sociais – satisfação e importância

Para Limongi-França (2014, p. 29, grifo do autor): “a **dimensão social** revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa.”

É por meio dessa dimensão que o sujeito tem o seu potencial social reforçado. A dinâmica em sociedade, os aspectos comunitários e como eles se organizam, tudo faz parte dessa conjuntura.

Dos itens contidos no Aspecto Social apresentado no questionário, o único que pôde ser avaliado quanto ao quesito “Satisfação” foi o item **1.4.4 Qualidade da Cesta Básica**, pois os demais não pertenciam ao contexto das práticas adotadas pelas empresas terceirizadas contratadas pela instituição de ensino. Assim, os itens: **1.4.1 Convênios (farmácia, compras, supermercado)**, **1.4.2 Atividades para o tempo livre (futebol, área de lazer, excursões)**, **1.4.3 Ajuda com os filhos (creche, escola, berçário)**, **1.4.5 Qualidade dos seguros de previdência privada**, **1.4.6 Financiamento para Educação (faculdade, inglês, cursos técnicos, profissionalizantes, etc.)** e **1.4.7 Ações da empresa que permitem a realização pessoal do funcionário**, não puderam ser julgados e nem receber pontuação.

Portanto, a média atingida pelo único item avaliado foi de 2,65 pontos, o que representou um grau de Satisfação um pouco inferior ao Neutro (nota 3) e superior ao de

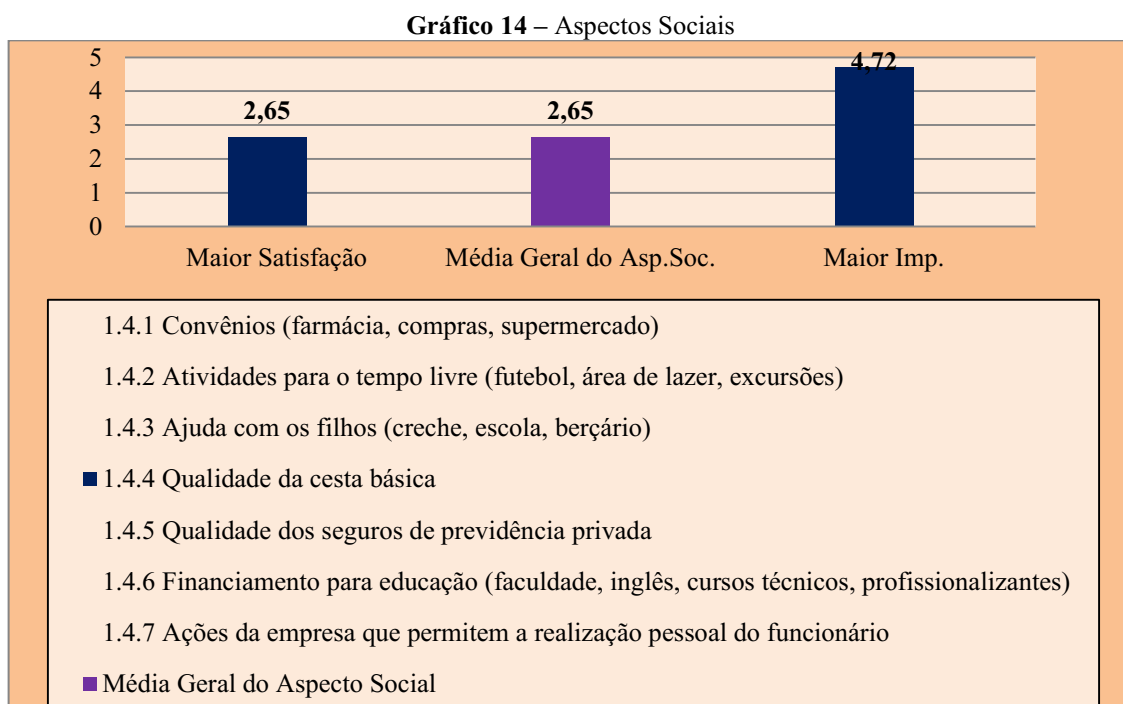
Insatisfação Total (nota 1). Por isso, dentre todos os graus referentes à Satisfação apresentados na escala (1- Insatisfação Total, 3-Neutro e 5-Satisfação Total), o item 1.4.4 se aproximou do “neutro”.

A quantidade de participantes que responderam esse item foi de 89 (88,12%), de um total de 101, ou seja, para 12 funcionários (11,88%) o Aspecto Social foi totalmente negligenciado, já que eles não conseguiram avaliar nenhum dos sete itens apresentados.

Quanto aos outros seis itens que fizeram parte do Aspecto Social, a avaliação deles em relação à Satisfação da amostra, composta pelos 101 funcionários terceirizados, foi inexistente, devido ao fato de todos terem sido assinalados como “não existe”. Desse modo, o item que trata da Qualidade da Cesta Básica (1.4.4) foi o único a ser percebido como uma prática nas empresas terceirizadas e cujo estado se aproximou nitidamente da Neutralidade.

Ainda que os seis itens citados acima não pudessem ser analisados quanto à “Satisfação”, nada os impediu de serem avaliados no tocante à carga de importância inerente à cada participante da pesquisa. Embora esses itens não tenham se manifestado no âmbito das práticas e ações organizacionais das terceirizadas, a eles puderam ser lançadas notas que exprimiram a relevância dada pelos participantes.

Em se tratando da importância para os indivíduos da amostra, foi o próprio item **1.4.4 Qualidade da Cesta Básica** que resultou na maior média, apresentando um total de 4,72 pontos, pontuação essa bem próxima da nota máxima presente na escala (5).



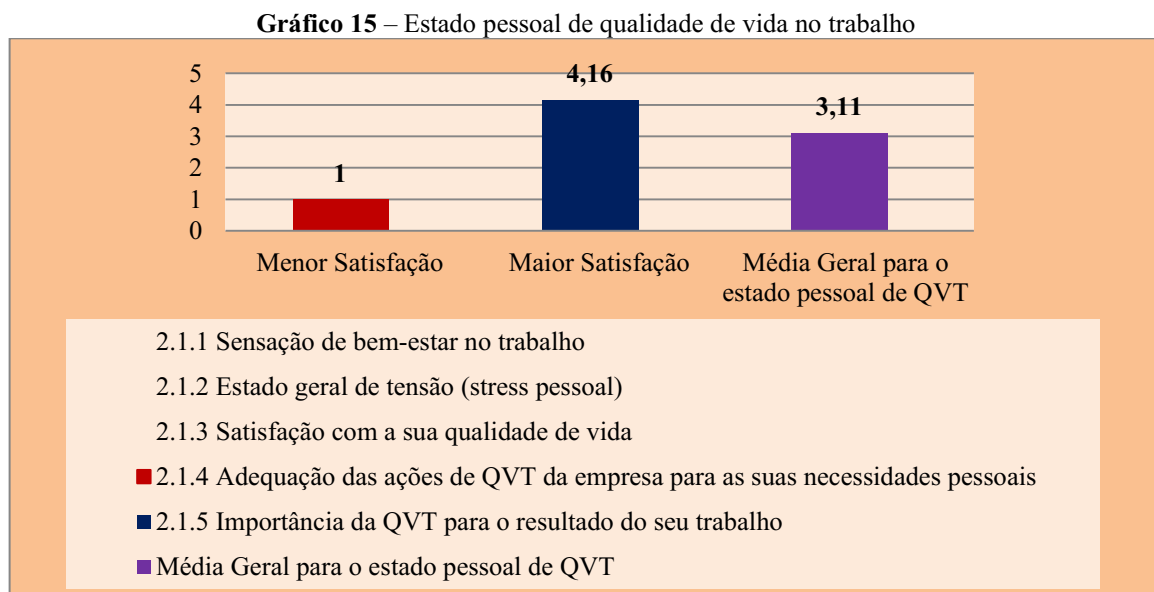
Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

O gráfico situado acima apresentou os resultados obtidos por meio da análise do Aspecto Social com seus respectivos valores e itens contemplados. Como se pôde perceber, a média geral alcançada pelo aspecto foi a própria média do item 1.4.4, já que este foi o único avaliado pelos participantes.

4.8.5 Estado pessoal de qualidade de vida no trabalho

No que se diz respeito ao estado pessoal de qualidade de vida no trabalho dos funcionários terceirizados da Instituição, a média geral para os 5 itens foi de 3,11 pontos, revelando um estado “neutro” de Satisfação. De todos os itens avaliados, o único que demonstrou um resultado negativo foi o **2.1.4 Adequação das ações de QVT da empresa para as suas necessidades pessoais**, através do qual a pontuação apontou para o estado de Insatisfação Total (nota 1). Isso só reforça o fato de que entre as empresas contratadas pela Instituição de Ensino para a realização de serviços terceirizados impera o descaso e a falta de investimentos na área de Qualidade de Vida no Trabalho. O que se percebe é uma completa falta de empatia para com o lado humano do trabalhador terceirizado que busca se dedicar ao cumprimento das suas funções, sem contar para isso com o mínimo de condições e estrutura.

O gráfico a seguir dispõe as médias calculadas para o item de menor satisfação e com maior satisfação para os funcionários e a média geral alcançada para o Estado Pessoal de Qualidade de Vida no Trabalho.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

De acordo com o gráfico, o item 2.1.4 foi o único que apresentou um retorno negativo para o quesito Satisfação, visto que ele atingiu média 1, que portanto, representa um estado de Insatisfação Total.

Os participantes, ao marcarem unanimemente a opção 1 no item 2.1.4 referente ao Estado Pessoal de Qualidade de Vida no Trabalho reforçaram o fato de que as empresas terceirizadas para as quais trabalham não possuem interesse em tomar atitudes que permitam atender aos seus anseios de ordem pessoal. Significou dizer também que, as terceirizadas não investem em meios de melhoria à Qualidade de Vida no Trabalho dos seus funcionários e não procuram enxergar as necessidades pessoais destes. Para elas, existe única e exclusivamente a figura do funcionário.

Como foi observado, as empresas terceirizadas não valorizam os seus funcionários e tampouco se empenham para desenvolver políticas ou realizar ações promotoras de qualidade de vida no trabalho. Daí surge a razão pela qual o item 2.1.4 atingiu a menor média de Satisfação dentre todos os cinco itens apresentados.

Ainda que não existam práticas proporcionadoras de QVT nas empresas terceirizadas vinculadas à Instituição onde a pesquisa ocorreu, os terceirizados revelaram através do item 2.1.5 a intensidade com a qual eles valorizavam o item “Qualidade de Vida no Trabalho”, e o resultado obtido foi uma média de 4,16 pontos. Esse valor representa que, para os funcionários terceirizados, a QVT influencia significativamente nos resultados do trabalho.

Embora eles não vivenciem no dia a dia, ações que promovam a QVT, a opinião por eles expressa através da avaliação do item 2.1.5 exibiu a noção construída diante do contexto que compreende a QVT. Mesmo não sentindo como uma empresa se comporta quando decide promover a Qualidade de Vida no Trabalho para os seus funcionários, os participantes da pesquisa foram capazes de enxergar o valor emergente da QVT, bem como o impacto que ela teria no seu trabalho se fosse colocada em prática.

4.8.6 Ocorrências de saúde e doença na amostra

A tabela abaixo mostra as ocorrências de Saúde-Doença dos funcionários. Para registrar as respostas eles precisaram considerar os últimos 12 meses transcorridos.

Quadro 02 – Ocorrências de saúde-doença na amostra

OCORRÊNCIAS	NÃO	%	SIM	%	Soma %
Utilização de remédios para dores específicas	40	39,6	61	60,4	100%

Internação em hospital	91	90,1	10	9,9	100%
Atendimento em pronto-socorro	72	71,3	29	28,7	100%
*Utilização de convênio médico	89	88,1	12	11,9	100%
Utilização do serviço de saúde da empresa	101	100	0	0	100%
Ausência no trabalho mediante doença/mal-estar	48	47,5	53	52,5	100%

Fonte: Dados da Pesquisa

*Obs: Convênio médico particular

De acordo com a tabela, a situação mais recorrente entre os funcionários terceirizados foi a da utilização de remédios para dores específicas. 61 indivíduos (60,40%) da amostra se utilizaram de algum tipo de remédio para aliviar desconfortos no corpo. A origem das dores contou com diversas fontes, no entanto, em razão do contexto da pesquisa ser o laboral, as medicações em questão foram tomadas em eventos de mal-estar físico ocasionado pela rotina de trabalho.

A segunda situação mais comum foi a de faltas no trabalho em virtude de doença ou mal-estar. Nesse caso, 53 participantes (52,5%) afirmaram que em um período de 12 meses, precisaram se ausentar do trabalho por se encontrarem enfermos.

Já em relação à ocorrência que obteve quantificação nula (utilização do serviço de saúde da empresa), observou-se que tal opção não foi assinalada em razão das empresas terceirizadas não oferecerem serviço de saúde para os seus funcionários. Como mais da metade dos funcionários, no período de um ano, já passaram por algum problema de saúde, precisando tomar remédio e/ou faltar ao trabalho, caso as empresas oferecessem um serviço de saúde ou algum tipo de apoio nesse sentido, os seus funcionários se sentiriam mais tranquilos para trabalhar, visto que teriam a garantia de que, caso necessitassem de auxílio médico, haveria um serviço de saúde disponível para ampará-los.

No campo do “não” as ocorrências mais raras foram: internação em hospital, utilização de convênio médico e atendimento em pronto-socorro, ou seja, 91 indivíduos (90,1%) no período de um ano não foram internados no hospital nenhuma vez, 89 (88,1%) não precisaram se utilizar de convênio médico e 72 (71,3%) não se utilizaram de pronto-socorro. Isso demonstra que, as ocorrências mais frequentes foram de ordem simples, como ausências no trabalho (52,5%) devido a sensações de mal-estar e a ingestão de remédios motivada por desconfortos físicos decorrentes da rotina de trabalho (60,4%).

Dentre as ocorrências mais frequentes, uma delas se configura como preocupante, que foi a “utilização de remédios para dores específicas”, na qual 61 funcionários, de um total de 101, afirmaram precisar ingerir algum tipo de medicação para curar desconfortos físicos advindos da rotina de trabalho. Isso significa que a carga de trabalho lançada sobre esses

indivíduos apresenta sobrecarga de esforço que, no longo prazo pode provocar problemas de saúde mais sérios.

4.8.7 Significado de qualidade de vida no trabalho

Foi solicitado a cada um dos participantes da pesquisa que escolhessem entre 17 palavras, 3 que representassem a Qualidade de Vida no Trabalho. Todas as palavras dispostas na tabela abaixo constaram no bloco 3 do questionário respondido pelos participantes. O resultado obtido através da análise demonstrou que as palavras que mais se aproximaram do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho para os funcionários terceirizados foram: Confiança, Saúde e Responsabilidade.

Quadro 03 – Significado de qualidade de vida no trabalho para os funcionários terceirizados

Palavras que representam QVT	1ª mais importante	2ª mais importante	3ª mais importante	Total	Porcentagem %
Confiança	16	19	13	48	15,84
Saúde	29	09	06	44	14,52
Responsabilidade	09	17	14	40	13,20
Estabilidade de Emprego	08	07	13	28	9,24
Amizade	03	07	13	23	7,60
Amor	09	04	08	21	6,93
Paz	04	10	05	19	6,27
Realização pessoal	05	08	04	17	5,61
Humanismo	08	07	02	17	5,61
Ambiente de trabalho	02	04	08	14	4,62
Sucesso profissional	02	07	00	09	2,97
Segurança física	00	01	05	06	1,98
Investimento	01	00	04	05	1,65
Liberdade	00	01	02	03	0,99
Independência	02	00	01	03	0,99
Competitividade	00	00	03	03	0,99
Ausência de Acidentes	03	00	00	03	0,99
Total de Respostas	101	101	101	303	100

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Percebeu-se que as três palavras mais escolhidas remetem a fatores de ordem orgânica/biológica (saúde) e social/psicológica (confiança e responsabilidade). De acordo com a tabela, o componente “confiança” foi o que mais remeteu à Qualidade de Vida no

Trabalho, visto que representou 15,84% de todas as 303 respostas computadas. Em seguida, veio o componente “saúde” que somou 14,52% das respostas e, por fim, o fator “responsabilidade” com 13,20%. A razão pela qual o total de respostas foi bem superior à amostra (101 indivíduos) se deu em virtude de cada participante ter respondido três vezes, daí o valor elevado (303 respostas).

Embora a palavra “confiança” tenha sido a mais escolhida no geral, foi a “saúde” que ficou em primeiro lugar no que se diz respeito à ordem de importância, pois 29 pessoas (28,7% da amostra) afirmaram ser esta a palavra mais importante quando se trata de Qualidade de Vida no Trabalho.

Em segundo lugar ficou a palavra confiança como sendo a escolha de 16 dos 101 respondentes (15,8%) e em terceiro lugar as palavras responsabilidade e amor, selecionadas cada uma por 9 pessoas (8,9%). Segundo esse ponto de vista dos funcionários terceirizados, para que a Qualidade de Vida no Trabalho se consolide, o elemento que deve vir em 1º lugar é a Saúde, depois é preciso que no ambiente de trabalho exista confiança, responsabilidade e amor.

CAPÍTULO 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dessa pesquisa pôde-se concluir que a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários terceirizados da instituição é precária. As condições de trabalho impostas aos indivíduos são mínimas. Não existem investimentos em segurança, capacitação ou desenvolvimento pessoal para os funcionários, que por sua vez estão sujeitos a riscos iminentes de acidentes, contaminação e exploração.

O observado foi que a figura da empresa terceirizada oferece muito pouco ao seu funcionário. A visão que ela possui se limita a compreender o funcionário como um ser fadado a receber pouco e a trabalhar muito. Não existe perspectiva de crescimento ou de valorização do funcionário na esfera da terceirização. O que impera, entre os funcionários da instituição é o medo e a indignação.

Na fase de coleta de dados, enquanto transcorria a entrega dos questionários, muitos funcionários se negaram a participar com medo de sofrerem retaliações e punições por parte dos seus supervisores. E, quando se fala em punição, a palavra “demissão” vem à tona. Pois, a cultura vigente é a do silêncio, da cegueira. Ninguém vê ou fala nada. Reclamações ou pedidos de melhoria de condições de trabalho podem até ser ouvidos pelas empresas, mas não são atendidos. O salário é baixo e a demanda por emprego é alta. Sendo assim, aqueles que se encontram descontentes com as políticas da empresa estão livres para sair do emprego ou mesmo serem privados dele, visto que sempre surge alguém para ocupar a vaga.

Notou-se também que o estado pessoal de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários é neutro, não se encontrando, portanto, no âmbito da insatisfação ou da satisfação. Tal configuração deve ter se dado em virtude do conformismo impregnado em cada um deles. Pois, nas condições em que trabalham não há estímulos, possibilidades de desenvolvimento ou vínculo com o trabalho. Ante as notas obtidas por meio da análise dos questionários, depreendeu-se que o ambiente em que o terceirizado atua não favorece à realização, à satisfação do indivíduo como trabalhador. Muitos deles podem valorizar sim o trabalho, o ato em si de trabalhar, de conquistar o seu sustento. O que eles não sentem é a reciprocidade, por parte das empresas, em tratá-los com mais humanismo e valor.

Dentre as palavras que para eles representavam o significado de Qualidade de Vida no Trabalho, estiveram: Confiança, Saúde e Responsabilidade. A primeira e a última palavra representam valores que devem se fazer presentes no ambiente e entre os colegas de trabalho. A segunda palavra se trata de uma condição básica à vida, que é a saúde. Como pode ser observado, o que eles almejam, o que eles consideram como sendo necessário para a

aquisição de qualidade de vida no trabalho é simples. As três palavras remetem ao básico, ao que toda organização deveria priorizar. Mas, que muitas vezes acabam negligenciando.

O que sofreu negligenciado também foi o direito à liberdade de expressão, à exposição de opiniões e sentimentos como forma de desabado, como meio de tentar obter melhorias, de ser atendido em suas necessidades. Com isso, a limitação maior encontrada na pesquisa foi a participação dos funcionários, em face do receio em serem questionados acerca das condições de trabalho as quais estavam submetidos.

A precariedade impera nesse meio e algo precisa ser feito a fim de mudar essa cultura negativa da terceirização. A estratégia de perseguir a redução de custos e a aquisição de qualidade precisa e deve estar alinhada com uma postura valorativa do seu humano. O funcionário tem que ser entendido em sua completude e integridade. Só assim, quando ambas as partes – organização e funcionário - compreenderem que juntas podem adquirir resultados maiores e melhores, é que a Qualidade de Vida no Trabalho será de fato, não mais um conceito estanque, limitado ao âmbito teórico, mas sim uma realidade, uma vivência dentro das organizações.

O recurso da entrevista iria ser posto em prática, contudo, em virtude do clima de desconfiança estabelecido entre alguns funcionários e as suas empresas terceirizadas houve uma resistência para participação nesta etapa. A entrevista serviria como meio complementar, enriquecedor ao estudo. No entanto, não foi viável a sua realização.

No que tange às recomendações para estudos futuros, outros campos de investigação poderiam ser explorados no âmbito da cidade de Campina Grande. O estudo da qualidade de vida no trabalho poderia ser de grande relevância no sentido das empresas de transporte público, por exemplo, que lidam com a insegurança e violência diariamente. Uma abordagem nesse sentido traria uma compreensão acerca das repercussões para a qualidade de vida dos funcionários dessas empresas (motoristas de transporte público) e contribuiria para o fomento de melhorias para essa classe de trabalhadores.

Em suma, estudos que busquem investigar categorias de trabalhadores em situações já conhecidas como precárias, como no caso dos funcionários terceirizados, por exemplo, servem como um veículo transformador, pois delineia uma realidade já caracterizada como prejudicada e contribui para a construção de percepções que, muitas vezes, se encontram mascaradas ou distorcidas. A aplicação de estudos em Qualidade de Vida no Trabalho é vasta. No entanto, a investigação pode ser caracterizada como mais interessante ou contributiva quando realizada em conjunturas laborais precárias.

REFERÊNCIAS

- ACEVEDO, Claudia Rosa; NOHARA, Jouliana Jordan. *Monografia no curso de Administração: guia completo de conteúdo e forma*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- ALBORNOZ, Suzana. *O que é trabalho*. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.
- ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998. Disponível em: <<http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=3302040.pdf>>. Acesso em: 06 maio 2015.
- ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A terceirização como regra? Revista TST, Brasília, v. 79, n. 4, p. 214-231, out./dez. 2013. Disponível em: <http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/bitstream/handle/1939/55995/011_antunes_druck.pdf?sequence=1>. Acesso em: 21 nov. 2015.
- ARAÚJO, Romilda Ramos de; SACHUK, Maria Iolanda. *Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas*. Revista de Gestão USP, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 53-66, jan./mar. 2007. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/442.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2015.
- BATISTA, Erika. *Formas de organização do trabalho: Apontamentos para uma “anti-sociologia do trabalho”*. Aurora, [S.l.], ano 2, n. 2, p. 38-46, jun. 2008. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Aurora/aurora_miscelanea_01.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2015.
- BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. O mundo do trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 28-32.
- BRASIL, Haroldo Guimarães. *A empresa e a estratégia da terceirização*. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 6-11, mar./abr. 1993. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v33n2/a02v33n2.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2015.
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.sap.sp.gov.br/download_files/pdf_files/comite_de_etica_em_pesquisa_SAP/resolucao-466_12-12.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2015.
- BRASIL. Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997. Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, DF, 7 jul. 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2271.htm>. Acesso em: 03 jun. 2015.

BRASIL. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Brasília, DF, 25 fev. 1967. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del0200.htm>. Acesso em: 03 jun. 2015.

BRASIL. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Brasília, DF, 21 jun. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666cons.htm>. Acesso em: 03 jun. 2015.

CONSTANTINO, Maria Aparecida da Cruz et al. *Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo dos Indicadores do Fator de Comprometimento Organizacional*. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2263.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

CONTE, Antonio Lázaro. *Qualidade de vida no Trabalho: Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais*. Revista FAE BUSINESS, [S.l.], n. 7, p. 32-34, nov. 2003. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf>. Acesso em: 06 maio 2015.

COSTA, Márcia da Silva. *Terceirização/parceria e suas implicações no âmbito jurídico-sindical*. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 6-11, jan./fev. 1994. Disponível em: <http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0034-75901994000100002&pid=S0034-75901994000100002&pdf_path=rae/v34n1/a02v34n1.pdf>. Acesso em: 13 maio 2015.

COUTINHO, Maria Chalfin. *Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação*. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 189-202, 2009. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v12n2/a05v12n2.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2015.

CRUZ, Luiz Guilherme Ribeiro da. *A terceirização trabalhista no Brasil: aspectos gerais de uma flexibilização sem limite*. Revista do CAAP, [S.l.], n. 1, p. 319-343, 1. sem. 2009. Disponível em: <<http://www2.direito.ufmg.br/revistadoaacp/index.php/revista/article/viewFile/32/31>>. Acesso em: 09 jun. 2015.

DETONI, Dimas José. *Estratégias de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos de Caso em Agroindústrias*. 2001. 124 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 25 jun. 2001. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79666/184613.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 11 maio 2015.

FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. *Qualidade de vida no trabalho (QVT) - uma experiência brasileira*. Revista de Administração, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 29-

38, out./dez. 1988. Disponível em:

<<http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=2304029.pdf>>. Acesso em 11 maio 2015.

GIL, Antonio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

HEERDT, Mauri Luiz; LEONEL, Vilson. *Metodologia Científica e da Pesquisa: livro didático*. 5. ed. rev. e atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2007. Disponível em:

<http://busca.unisul.br/pdf/88818_Mauri.pdf>. Acesso em: 23 maio 2015.

LIMA, Jacob Carlos. *A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões*.

Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, [S.l.], vol. 13, n. 1, p. 17-26, 2010. Disponível em:

<<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/viewFile/25735/27468>>. Acesso em: 13 maio 2015.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO 9000*. 1996. 296f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP, São Paulo, 1996. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/>>. Acesso em: 20 maio 2015.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ASSIS, Maria Paulina de. *Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios*. RAE - Revista de Administração de Empresas, [S.l.], v. 35, n. 2, p. 26-33, mar./abr. 1995. Disponível em:

<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_s0034-75901995000200014.pdf>.

Acesso em: 14 maio 2015.

MARCELINO, Paula; CAVALCANTE, Sávio. *Por uma definição de Terceirização*. Caderno CRH, Salvador, v. 25, n. 65, p. 331-346, maio/ago. 2012. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v25n65/v25n65a10.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2015.

MONTEIRO, Eloína Maria Ávila et al. *O impacto da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do estado do Pará*. Revista de Administração da UEG, Aparecida de Goiânia, v. 2, n. 1, p. 18-33, jan./jun. 2011. Disponível em:

<http://www.revista.ueg.br/index.php/revista_administracao/article/view/93/pdf>. Acesso em: 05 maio 2015.

MORETTI, Silvinha. *Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana*. Instituto Catarinense de Pós Graduação – ICPG, [S.l.], ago./dez. 2003. Disponível em:

<<http://www.posuniasselvi.com.br/materias/artigos.htm#rev3>>. Acesso em: 16 nov. 2015.

MORIN, Estelle M. *Os sentidos do trabalho*. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2015.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho*. RAE-eletrônica, v. 4, n. 1, Art. 9, jan./jul. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a05>>. Acesso em: 06 maio 2015.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de et al. *Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos professores de ensino técnico federal: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação*. Revista de Administração da UNIMEP, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 143-173, maio/ago. 2013. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273728673007>>. Acesso em: 05 maio 2015.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de. *Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e Responsabilidade Social Empresarial – RSE: um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas RSE*. 2008. 136 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Metodista de São Paulo - Faculdade de Ciências Administrativas, São Bernardo do Campo, 19 jun. 2008. Disponível em: <http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1285>. Acesso em: 14 abr. 2015.

PEREIRA, Luciano Zille; ZILLE, Giancarlo Pereira. *O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações*. GES – Revista Gestão e Sociedade - CEPEAD/UFMG, v. 4, n. 7, p. 414-434, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.gestoesociedade.org/gestoesociedade/article/view/923/768>>. Acesso em: 14 maio 2015.

PILATTI, Luiz Alberto. *Qualidade de Vida no Trabalho e a Teoria dos dois fatores de Herzberg: Possibilidades-Limite das Organizações*. In: VILARTA, Roberto; GUTIERREZ, Gustavo Luis (Org.). *Qualidade de vida no ambiente corporativo*. Campinas, SP: IPES Editorial, 2008, p. 51. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=000443777>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

RECHZIEGEL, Waldir; VANALLE, Rosângela Maria. *Qualidade de vida no trabalho e a gestão da qualidade total*. Revista de Negócios, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 31-35, 1999. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/download/29488>>. Acesso em: 11 maio 2015.

REIS, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos; FERNANDES, Sônia Regina Pereira; GOMES, Almiralva Ferraz. *Estresse e Fatores Psicossociais*. Psicologia Ciência e Profissão, [S.l.], v. 30, n. 4, p. 712-725, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v30n4/v30n4a04.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2015.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; LÉDA, Denise Bessa. *O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva*. Estudos e pesquisas em Psicologia, UERJ, Rio de Janeiro, ano 4, n. 2, p. 76-83, 2. sem. 2004. Disponível em: <<http://www.revipsi.uerj.br/v4n2/artigos/ARTIGO5V4N2.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2015.

SALLES, Paulo Eduardo Marcondes de; FEDERIGHI, Waldomiro José. *Qualidade de Vida no Trabalho (QTV): a visão dos trabalhadores*. O mundo da Saúde, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 263-278, abr./jun. 2006. Disponível em: <http://www.saocamilosp.br/pdf/mundo_saude/35/qualidade_vida.pdf>. Acesso em: 11 maio 2015.

SEKIDO, Amelia Midori Yamane. *Terceirização na Administração Pública: a gestão e a fiscalização dos contratos*. 2010. 61 f. Monografia (Especialização em Auditoria Governamental) – Universidade Gama Filho, Brasília, set. 2010. Disponível em: <<http://portal3.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055866.PDF>>. Acesso em: 02 jun. 2015.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszcat. *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação*. 4. ed. rev. e atual. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: <https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf>. Acesso em: 26 maio 2015.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em 23 maio 2015.

SOUZA, Fabiana K.N.; ZIVIANI, Fabrício. *A Qualidade de Vida no Trabalho correlacionada à prática da ginástica laboral*. E-civitas: Revista Científica do Departamento de Ciências Jurídicas, Políticas e Gerenciais do UNI-BH, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, jul. 2010. Disponível em: <<http://revistas.unibh.br/index.php/dcjpg/article/viewFile/58/34>>. Acesso em: 11 maio 2015.

VALENÇA, Myrian Constantino de Almeida; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. *A Terceirização e seus Impactos: um estudo em grandes organizações de Minas Gerais*. RAC, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 163-185, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S1415-65552002000100010&pid=S1415-65552002000100010&pdf_path=rac/v6n1/v6n1a10.pdf>. Acesso em: 13 maio 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal; SOARES, Dulce Helena Penna. *Orientação para aposentadoria nas organizações de trabalho: construção de projetos para o pós-carreira*. Porto Alegre: Artmed, 2010.

APÊNDICE A – TERMO DE CONCENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



Universidade Federal de Campina Grande
 Centro de Humanidades
 Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
 Termo de Consentimento livre e esclarecido

Através deste documento, convido você a participar da pesquisa intitulada **Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com funcionários terceirizados de uma Instituição de Ensino Superior Pública de Campina Grande – PB**, sob a responsabilidade da pesquisadora Thaíse das Graças Cruz do Bú. O objetivo desta pesquisa é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários terceirizados da Instituição, buscando compreender o contexto que os cerca e os vínculos criados entre esses sujeitos e o trabalho que desempenham.

A sua contribuição será voluntária e poderá ocorrer mediante o preenchimento de um questionário. Nele estão contidas informações auxiliares ao processo de resposta. O recebimento do questionário transcorrerá tanto pessoalmente, quanto via e-mail.

Caso, após o consentimento dado você opte por desistir e anular a sua participação, nenhum prejuízo recairá sobre a sua pessoa.

A sua identidade e privacidade serão mantidas em sigilo.

Se você aceitar participar desta pesquisa, estará contribuindo para o fornecimento de informações muito valiosas que ajudarão na elaboração do Relatório de Estágio Supervisionado a ser apresentado na Universidade Federal de Campina Grande – UFCG.

Contribuindo com esse estudo, você não terá nenhuma despesa ou prejuízo, mas também não receberá nenhum benefício. Contudo, você será capaz de atuar como um importante sujeito no processo de construção do conhecimento e desenvolvimento de uma relevante pesquisa.

Desejando obter mais informações, sinta-se à vontade para entrar em contato com a pesquisadora pelos telefones (83) 99660-4816 ou (83) 98842-3339 e também pelo e-mail: thaise.gracas@gmail.com

Consentimento Pós-Informação

Eu, _____, fui informado (a) sobre a intenção da pesquisadora com esse estudo e a razão para a mesma solicitar a minha colaboração, entendendo completamente as explicações que me foram dadas. Assim, eu concordo em participar do projeto, tendo plena consciência de que não vou ganhar nada e que posso cancelar a minha participação quando quiser. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

 Assinatura do Participante

 Assinatura da Pesquisadora Responsável

Campina Grande: ____/____/____

APÊNDICE B – INSTRUMENTO BIOPSIKOSSOCIAL E ORGANIZACIONAL (BPSO)

DADOS BIODEMOGRÁFICOS

<p>Função exercida: _____ Idade: _____ Estado civil: _____</p> <p>Sexo: () feminino () masculino Tempo de serviço na Instituição: _____</p> <p>Tempo na função atual: _____</p> <p>Salário: <input type="checkbox"/> Até R\$ 500 <input type="checkbox"/> R\$ 501 a R\$ 1.000 <input type="checkbox"/> R\$ 1.001 a R\$ 1.500 <input type="checkbox"/> R\$ 1.501 a R\$ 2.000 <input type="checkbox"/> R\$ 2.001 a R\$ 2.500 <input type="checkbox"/> R\$ 2.501 a R\$ 3.000 <input type="checkbox"/> acima de R\$ 3.000</p> <p>Escolaridade: <input type="checkbox"/> até a 4ª série <input type="checkbox"/> até a 8ª série <input type="checkbox"/> 2º grau Incompleto <input type="checkbox"/> 2º grau Completo <input type="checkbox"/> Graduação Incompleta <input type="checkbox"/> Graduação Completa <input type="checkbox"/> Outras – Identifique _____</p>

QUESTIONÁRIO

Instrumento BPSO (Biopsicossocial e Organizacional)

INDICADORES EMPRESARIAIS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
O Ponto de Vista do Funcionário Terceirizado

Abaixo se encontram algumas **INFORMAÇÕES GERAIS** sobre o questionário:

- 1) Leia com atenção os itens e responda com sinceridade;
- 2) Responda todas as questões, pois para que esse questionário seja útil à pesquisa, é preciso que ele esteja totalmente respondido;
- 3) Mesmo que exista alguma questão difícil de responder, mantenha a calma e procure a alternativa que mais se aproxima da sua opinião.

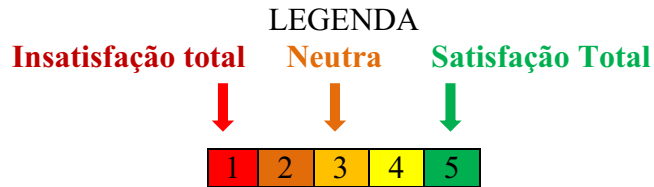
IMPORTANTE

Instruções para responder ao questionário

1. Na coluna **SATISFAÇÃO**, marque **APENAS** um número (1, 2, 3, 4, 5). O número escolhido deve representar a intensidade da sua satisfação com a instituição onde você trabalha;
2. Na coluna **IMPORTÂNCIA**, escolha **APENAS** um número (1, 2, 3, 4, 5) que represente o nível de importância que cada item possui para você, independente de existir ou não na instituição onde você trabalha;
3. Se tiver algum item que não existe na instituição em que você presta serviço, marque um **X** na coluna **NÃO EXISTE**.

Bloco 1 – Ações empresariais em Qualidade de Vida no Trabalho

Avalie os itens abaixo com base nas ações realizadas pela empresa onde você trabalha em relação aos aspectos: Organizacionais, Biológicos, Psicológicos e Sociais.



1.1 ASPECTOS ORGANIZACIONAIS	Não Existe	SATISFAÇÃO					IMPORTÂNCIA					
1.1.1 Imagem da empresa para os funcionários		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.1.2 Oportunidade e desenvolvimento profissional		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.1.3 Oferecimento de melhores condições para se realizar o trabalho		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.1.4 Oportunidade para fazer sugestões		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.1.5 Organização das rotinas de pessoal (registro, pagamento, documentos)		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

1.2 ASPECTOS BIOLÓGICOS	Não Existe	SATISFAÇÃO					IMPORTÂNCIA					
1.2.1 Qualidade das SIPATS – Semana de Prevenção de Acidentes		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.2 Controle dos riscos que o ambiente de trabalho oferece		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.3 Atendimento do Ambulatório		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.4 Atendimento do Convênio Médico		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.5 Chance de realizar ginástica no trabalho		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.6 Qualidade da Alimentação oferecida		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.7 Situação de saúde dos colegas de trabalho e do chefe (ou chefes)		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.2.8 Qualidade da atuação da CIPAS – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

1.3 ASPECTOS PSICOLÓGICOS	Não Existe	SATISFAÇÃO					IMPORTÂNCIA					
1.3.1 Confiança em como a empresa recruta e seleciona os		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

funcionários												
1.3.2 Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.3.3 Clima de amizade entre as pessoas		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.3.4 Oportunidade de exercer trabalhos melhores na empresa		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.3.5 Satisfação com o salário		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.3.6 Respeito com a vida pessoal do funcionário		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

1.4 ASPECTOS SOCIAIS	Não Existe	SATISFAÇÃO					IMPORTÂNCIA					
1.4.1 Convênios (farmácia, compras, supermercado)		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.4.2 Atividades para o tempo livre (futebol, área de lazer, excursões).		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.4.3 Ajuda com os filhos (creche, escola, berçário)		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.4.4 Qualidade da cesta básica		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.4.5 Qualidade dos seguros de previdência privada		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.4.6 Financiamento para educação (faculdade, inglês, cursos técnicos, profissionalizantes, etc)		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.4.7 Ações da empresa que permitem a realização pessoal do funcionário		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

BLOCO 2 – ESTADO PESSOAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Você está satisfeito com a sua Qualidade Pessoal de Vida? Dê uma nota de 1 a 5 (um a cinco) de acordo com a legenda para os aspectos de BEM-ESTAR indicados no quadro. Utilize a legenda colorida da página anterior.

2.1 OPINIÃO PESSOAL	SATISFAÇÃO				
2.1.1 Sensação de bem-estar no trabalho	1	2	3	4	5
2.1.2 Estado geral de tensão (stress pessoal)	1	2	3	4	5
2.1.3 Satisfação com a sua Qualidade de Vida	1	2	3	4	5
2.1.4 Adequação das ações de QVT da empresa para as suas necessidades pessoais	1	2	3	4	5
2.1.5 Importância da QVT para o resultado do seu trabalho	1	2	3	4	5

Assinale com um X sobre suas seguintes **OCORRÊNCIAS DE SAÚDE - DOENÇA** nos últimos 12 meses.

2.2 OCORRÊNCIAS		
2.2.1 Utilizou remédios para dores específicas?	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM
2.2.2 Sofreu internação em hospital?	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM
2.2.3 Foi atendido em pronto-socorro?	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM

2.2.4 Utilizou o convênio médico?	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM
2.2.5 Utilizou o serviço da saúde da empresa?	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM
2.2.6 Faltou ao trabalho por mal-estar ou doença?	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM

BLOCO 3 – SIGNIFICADO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste bloco queremos saber a sua opinião sobre o que significa qualidade de vida no trabalho para você. Indique por ordem de importância TRÊS PALAVRAS que expressem qualidade de vida no trabalho de acordo com a LEGENDA abaixo.

1 = mais importante	2 = segunda mais importante	3 = terceira mais importante
---------------------	-----------------------------	------------------------------

3.1 () amor	3.7 () amizade	3.13 () competitividade
3.2 () liberdade	3.8 () humanismo	3.14 () ausência de acidentes
3.3 () confiança	3.9 () responsabilidade	3.15 () ambiente de trabalho
3.4 () realização pessoal	3.10 () sucesso profissional	3.16 () investimento
3.5 () segurança física	3.11 () estabilidade de emprego	3.17 () saúde
3.6 () independência	3.12 () paz	3.18 () outro (especifique)