



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE – CCBS
CURSO DE PSICOLOGIA**

VANESSA FLOR ARAÚJO

**EFEITOS DA CONFIANÇA NA ORGANIZAÇÃO SOBRE O BEM-
ESTAR NO TRABALHO: estudo com empregados terceirizados de serviço
de limpeza**

**CAMPINA GRANDE - PB
2017**

VANESSA FLOR ARAÚJO

EFEITOS DA CONFIANÇA NA ORGANIZAÇÃO SOBRE O BEM-ESTAR NO TRABALHO: estudo com empregados terceirizados de serviço de limpeza

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel e Licenciada em Psicologia.

Orientadora: Prof. Dr.^a Silvânia da Cruz Barbosa.

**CAMPINA GRANDE - PB
2017**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A658e Araújo, Vanessa Flor.

Efeitos da confiança na organização sobre o bem-estar no trabalho [manuscrito] : Estudo com empregados terceirizados de serviço de limpeza / Vanessa Flor Araújo. - 2017.
21 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2017.

"Orientação: Profa. Dra. Silvânia da Cruz Barbosa, Departamento de Psicologia".

1 Terceirização. 2 Confiança organizacional. 3 Bem-estar organizacional. I. Título.

21. ed. CDD 344.01

VANESSA FLOR ARAÚJO

EFEITOS DA CONFIANÇA NA ORGANIZAÇÃO SOBRE O BEM-ESTAR NO
TRABALHO: estudo com empregados terceirizados de serviço de limpeza.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Psicologia da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito à obtenção do
título de Bacharel e Licenciada em
Psicologia.

Aprovada em: 26/04/2017.

BANCA EXAMINADORA

Silvânia da Cruz Barbosa
Prof. Dr.^a Silvânia da Cruz Barbosa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Karla Carolina Silveira Ribeiro
Prof. Dr.^a Karla Carolina Silveira Ribeiro
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Tanise Kely Bezerra de Souza
Prof. Tanise Kely Bezerra de Souza
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos Josés e Marias de minha vida, que me mostram a
cada dia o sentido de ser Ohana, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

À Prof.^a Dr.^a Silvânia da Cruz Barbosa, por cada palavra e orientação. Sua experiência como professora e pesquisadora foram fundamentais para construção e efetivação dessa atividade. Obrigada por ter aceito o convite.

Ao meu pai, por acreditar que seria possível e por me ensinar a dar o meu melhor na execução de qualquer atividade.

À minha mãe, que além de acreditar, contribui imensamente para a realização desse sonho. Ela sempre “esteve aqui” e não me deixou duvidar disso.

À minha irmã, principal crítica e digitadora de meus textos. Sua presença e ajuda foram essenciais nessa jornada.

Ao meu amor, segundo crítico de minhas produções textuais. Obrigada por sua paciência e pelo incentivo constante.

Aos meus amigos e familiares, sou grata pelo apoio, por toda ajuda.

Aos meus gestores da aec, que compreenderam minhas mudanças constantes de horário e nunca colocaram obstáculos, ao invés disso, incentivaram meu avanço acadêmico e acreditaram no meu potencial.

Por fim, sou grata a todos os profissionais da educação que me acompanharam durante minha formação. Em especial, a Tia Edileuza, responsável pelo ensino das primeiras letras.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	06
Confiança: uma via de mão-dupla	08
Bem-estar no Trabalho (BET)	09
MÉTODO	10
Participantes	10
Instrumentos	10
Procedimentos de coleta dos dados	11
Procedimento de análise dos dados	12
RESULTADOS E DISCUSSÕES	12
Caracterização da amostra	12
Bem-estar no Trabalho (IBET 13)	12
Confiança do empregado na organização (ECEO)	13
Correlações	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19

EFEITOS DA CONFIANÇA NA ORGANIZAÇÃO SOBRE O BEM-ESTAR NO TRABALHO: estudo com empregados terceirizados de serviço de limpeza

Vanessa Flor Araújo*

RESUMO

Esta pesquisa foi elaborada com o objetivo de analisar a relação entre o bem-estar no trabalho e a percepção de confiança na organização em empregados terceirizados que atuam em serviço de limpeza numa universidade pública. Participaram 94 sujeitos (amostra 62,7%). Foram aplicados os instrumentos: Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13), Escala de Confiança do Empregado na Organização (ECEO) e uma Ficha Sociodemográfica. Foram efetuadas análises estatísticas descritivas (média, frequência, desvio-padrão, porcentagem) e correlacionais (rô de *Spearman*) e regressão linear múltipla. Os resultados indicam que o fator Reconhecimento Financeiro Organizacional se mostrou melhor preditor direto do Bem-estar no Trabalho, sendo tal predição compartilhada com o fator Promoção do Crescimento do Empregado, o qual exerce o papel de mediador perfeito nessa relação. Esses dois fatores, por terem se revelado como os mais fortes e capazes de promover confiança do empregado à organização, devem ser continuamente reforçados pela empresa terceirizada a fim de manter seus empregados envolvidos, comprometidos, e conseqüentemente, com melhores níveis de bem-estar. Espera-se que os resultados possam subsidiar a empresa contratante e os empregados terceirizados a encontrarem boas alternativas para fortalecer a confiança mútua e, conseqüentemente melhor qualidade de vida no trabalho, maior eficiência e produtividade organizacional. Os resultados podem ser utilizados como um diagnóstico e transformados num plano de ação para valorizar os pontos fortes de confiança considerados pelos trabalhadores como os mais necessários para o bem-estar no trabalho.

Palavras-chave: Terceirização; Confiança na organização; Bem-estar no trabalho.

Desde o final do século passado, em consequência dos efeitos da globalização, é perceptível um cenário marcado pelo aumento da competição entre empresas, maior exigência dos clientes em relação à qualidade, à tecnologia, e ao preço dos bens de consumo e serviços. Em resposta a tal contexto, as empresas recorrem ao uso de algumas alternativas para se tornarem mais flexíveis, ágeis e lucrativas, dentre elas a prática da terceirização (GIRARD, 2006; LEIRIA, 1993; LIMA, 2010; PINTO & ARAÚJO, 2009).

Traduzida da expressão inglesa *outsourcing*, a terceirização se refere a um método gerencial que permite uma empresa contratar outra empresa para realizar parte de suas atividades (CARVALHO; BRIDI, 2015). Trata-se de um recurso antigo que embora tenha sua origem no período pré-capitalista (*putting-out sistem*) ganhou relevância durante a Segunda

* Aluno de Graduação em Psicologia na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
Email: flor.psyque@gmail.com

Guerra Mundial, quando as indústrias bélicas norte-americanas, sobrecarregadas pela excessiva demanda, tiveram a ideia de aumentar a própria produtividade, transferindo para outras empresas algumas atividades de apoio à produção de armas, como a confecção de uniformes militares, munição, tanques de guerra, etc. (RACHELLO; MUNHOZ, 2013).

Após a guerra, os países vitoriosos, particularmente os que adotaram o modelo de produção taylorista-fordista, obtiveram grandes conquistas econômicas. Entretanto, no início de 1970 instaura-se uma crise, que afeta estruturalmente o capitalismo mundial, com repercussões nas relações de trabalho e emprego. Para retomar os ganhos de produtividade e lucratividade, o capital passa a investir em novas transformações tecnológicas, gerenciais e produtivas. Entre as transformações, destaca-se um novo modelo de acumulação do capital, conhecido como toyotismo. Este visa, em síntese, a acumulação de capital de forma flexível. Para tal lança mão de diversas técnicas, como o sistema *Just in Time* e a horizontalidade da atividade econômica, transferindo parte da produtividade para empresas subcontratadas (terceirização) (ALVES, 2000; GOUNET, 1999). Com o extraordinário sucesso do toyotismo, o meio empresarial passa a defender a terceirização como uma importante técnica de gestão, que permite a centralização dos esforços de uma empresa em sua atividade fim (principal), descentralizando as atividades meio (secundárias) para outras empresas especializadas em determinadas funções ou serviços de apoio, como por exemplo, limpeza, segurança, transporte, alimentação e manutenção de máquinas (DRUCK, 1999).

A popularização dessa técnica gerencial ocorre, no Brasil, de forma gradativa, após a vinda das primeiras empresas multinacionais, principalmente as automobilísticas. Sua estruturação, no entanto, inicia-se nos anos 1980 a partir de sucessivas mudanças na legislação, liberando as empresas das contrapartidas sociais referentes aos direitos trabalhistas (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010). A lei 6.019/74 é a primeira que trata da terceirização, autorizando a prática em caráter temporário para os serviços de vigilância patrimonial e de transportes. Somente em 1993, após consecutivas modificações legislativas, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) editou o Enunciado 331, associando legalidade a qualquer contratação de serviços ligados à atividade meio de uma empresa (ANTUNES; DRUCK, 2015). A súmula 331 prevê a contratação de atividades meio e a não formação de qualquer vínculo entre o empregado terceirizado e a empresa contratante, ficando todas as obrigações trabalhistas sob a responsabilidade da empresa terceirizada, sendo que nos casos de inadimplência tais responsabilidades passam a ser das empresas contratantes (PERISSÉ; ALEVATO, 2012).

De modo geral, para os empresários a terceirização consiste numa técnica muito vantajosa porque possibilita a empresa contratante focalizar seus esforços nas atividades-fim -

obtendo ganhos de eficiência, qualidade e produtividade -, e transfira os riscos econômicos e financeiros das atividades meio para a empresa contratada ou fornecedora (GIRARD, 2006; LEIRIA, 1993). Contudo, alguns estudos tem mostrado que a terceirização se configura muito mais como uma tática de redução de custos baseada na precarização das condições de trabalho e de emprego do que na busca da excelência (CHILLIDA; COCCO, 2004; DRUCK, 1999; MARCELINO, 2004; REPULLO-JÚNIOR, 1997) e que vem deteriorando a saúde mental (BARROS; MENDES, 2003; BERNARDO; VERDE; PINZÓN, 2013) e dificultando o engajamento do empregado terceirizado à "empresa mãe", visto que ele nem sempre confia na organização que lhe contratou (CASTRO, 2002; PERISSÉ; ALEVATO, 2012).

Sabe-se que todo trabalhador vivencia um duplo vínculo com a organização: o vínculo formal/contratual, que supõem uma remuneração econômica regulada por um contrato legal (BLANCH, 1996; RODRÍGUEZ, 1993) e o vínculo psicológico, que supõe um acordo subjetivo entre indivíduo/organização pautado na confiança mútua (LOPES; SILVA, 2008). No caso do trabalhador terceirizado, seu contrato de trabalho é assinado com a empresa prestadora de serviços, porém ele atua diariamente no espaço físico do tomador de serviços, junto aos empregados deste e em contato diário com o discurso e as práticas dessa organização. Cabe, então, indagar: qual o grau de confiança do empregado terceirizado na organização que lhe contratou e até que ponto essa confiança reflete no seu nível de bem-estar no trabalho (BET)?

Partindo dessa indagação, a presente pesquisa foi elaborada com o objetivo de analisar a relação entre o bem-estar no trabalho e a percepção de confiança na organização em empregados terceirizados que atuam em serviço de limpeza numa universidade pública. Para alcançar esse objetivo mais amplo foram traçados os seguintes objetivos específicos: 1. Apresentar, interpretar e discutir os escores médios das dimensões de bem-estar no trabalho; 2. Apresentar, interpretar e discutir os escores médios das dimensões de confiança do empregado na organização; 3. Apresentar, interpretar e discutir os índices de correlações entre bem-estar no trabalho e confiança do empregado na organização; 4. Averiguar o poder preditivo dos fatores de confiança do empregado na organização sobre o bem-estar no trabalho.

Confiança: uma via de mão-dupla

A confiança no âmbito organizacional passou a ser alvo de maior atenção à medida que os controles formais usados nas relações entre organizações, e entre estas e seus colaboradores, se tornaram insuficientes para gerar segurança às partes envolvidas. Esse cenário ressaltou a ideia de que a confiança organizacional deve ser vista como uma necessidade, em um mundo

em constante transformação, e que essa pode ser cultivada (OLIVEIRA, 2004). Batista e Oliveira (2012) afirmam que dentre as principais vantagens das relações baseadas na confiança, pode-se citar a menor necessidade de controle e maior estabilidade das relações, bem como cooperação espontânea entre os envolvidos em uma relação. As mesmas autoras alegam que os benefícios decorrentes da confiança justificam a necessidade de se conhecer os aspectos que favorecem o seu surgimento.

Dentro da Psicologia do Trabalho e das Organizações (PTO), a confiança vem sendo estudada no âmbito das relações interpessoais, nas equipes de trabalho, entre unidades de uma mesma organização e entre organizações distintas. Em estudos sobre o tema, Oliveira e Tamayo (2008), discutem que a confiança organizacional se baseia no conhecimento do indivíduo sobre o seu papel dentro da organização e no quanto compartilha das regras institucionais. Os autores, partindo de uma abordagem cognitivista, definem confiança do empregado na organização como "um esquema mental que representa o conjunto de crenças do empregado sobre a manutenção de padrões éticos, a solidez econômica da organização e a capacidade desta em reconhecer os esforços dos empregados, honrar compromissos, obedecer a leis e normas" (p. 100). Desta forma, entende-se que a confiança depositada na organização estará pautada nas crenças desenvolvidas pelo empregado, quando este está inserido no contexto laboral e processa as informações do mesmo.

Bem-Estar no Trabalho (BET)

O Bem-estar no Trabalho é um construto que permite perceber a saúde positiva dos trabalhadores dentro de uma organização. Siqueira e Padovan (2008) sugerem que o BET seja compreendido como um construto formado por três vínculos afetivos positivos, sendo dois deles relativos ao trabalho (satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho) e o terceiro relativo à organização onde o indivíduo desenvolve suas atividades (comprometimento organizacional afetivo). Tais vínculos são expressos por sentimentos, mas não são exclusivamente emocionais; contemplam também aspectos psicológicos de natureza cognitiva (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014), portanto depende da percepção e experiências que o indivíduo tem do ambiente laboral.

Na presente pesquisa, tomou-se a confiança como indicador do bem-estar. Considerou-se, então, que um empregado apresenta elevado bem-estar no trabalho quanto mais ele acredita que sua organização não agirá de modo oportunista, vindo a prejudicá-lo; do contrário, ele tende

a padecer psiquicamente quando percebe que a organização não honra os compromissos com os empregados, nem reconhece os seus esforços.

MÉTODO

Participantes

Participaram da pesquisa exclusivamente os empregados terceirizados que exerciam atividades de serviços gerais (serventes) e que aceitaram responder aos questionários, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram excluídos aqueles com vínculos contratuais distintos do terceirizado, os que não exerciam atividades de serviços gerais, bem como os que estavam ausentes por motivos legais ou não, e os que rejeitaram participar da pesquisa. Com base nesses critérios, obteve-se a participação de 94 sujeitos, atingindo 62,7% da população.

Instrumentos

Os dados foram coletados por meio da versão reduzida da Escala de Confiança do Empregado na Organização (ECEO), construída e validada por Oliveira e Tamayo (2008), da versão reduzida do Inventário de Bem-estar no Trabalho (IBET-13) validado por Siqueira, Orengo e Peiró (2014), e de uma Ficha Sociodemográfica.

A ECEO possui cinco dimensões que avaliam o quanto o empregado acredita que pode confiar na organização para a qual trabalha. A primeira dimensão, Promoção do Crescimento do Empregado (Alfa = 0,90), possui cinco itens que avaliam quanto o indivíduo acredita que a organização incentiva o crescimento profissional dos empregados (exemplo de item: “Esta organização oferece condições reais para que o empregado se desenvolva”). A segunda dimensão, Solidez Organizacional (Alfa = 0,80), possui cinco itens que avaliam a crença de que a organização tem estabilidade financeira no mercado e cumpre suas obrigações financeiras/salariais para com os empregados (exemplo de item: “Acredito na estabilidade financeira desta organização”). A terceira dimensão, Normas Relativas à Demissão de Empregados (Alfa = 0,79), possui seis itens que avaliam quanto o indivíduo acredita que a organização possui ou não normas claras para demissão de empregados (exemplo de item: “Nesta organização, um empregado pode ser demitido sem receber explicações convincentes”).

A quarta dimensão, Reconhecimento Financeiro Organizacional (Alfa = 0,83), possui cinco itens que avaliam quanto o indivíduo acredita que seus esforços são reconhecidos e valorizados de forma financeira, principalmente por meio dos salários (exemplo de item: “O salário pago por esta organização corresponde aos esforços do empregado”). A quinta dimensão, Padrões Éticos (Alfa = 0,88), possui sete itens que avaliam quanto o indivíduo acredita que a organização mantém uma relação com os clientes e empregados pautada em princípios éticos como honestidade, igualdade, transparência nas informações, responsabilidade, manutenção de compromissos e respeito (exemplo de item: “Esta organização é ética”).

O IBET possui 13 itens distribuídos em dois fatores que avaliam quanto o indivíduo se sente positivamente vinculado ao trabalho. O primeiro fator, Compromisso e Satisfação (Alfa = 0,92), é composto por nove itens que avaliam quanto o indivíduo se sente afetivamente vinculado à organização e também o grau de satisfação com a chefia, salário, promoções e tarefa (exemplo de item “Estou contente com a empresa onde trabalho”). O segundo fator, Envolvimento com o Trabalho (Alfa = 0,87), é composto por quatro itens que avaliam quanto o indivíduo acredita que o trabalho realizado lhe proporciona horas agradáveis e de que nele estão contidos aspectos importantes para a vida (exemplo de item “As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho”).

Tanto a ECEO quanto o IBET possuem escalas de resposta tipo *Likert* de 5 pontos (1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Nem concordo, nem discordo; 4 = Concordo e 5 = Concordo totalmente). Na presente pesquisa, o critério usado para interpretar ambos os instrumentos foram os escores altos e baixos situados nas extremidades da escala *Likert*. Assim, respostas na ECEO com frequência igual ou superior a 4 (concordo) foram interpretadas como confiança do empregado naquela dimensão, e respostas menores que 3 (Nem concordo, nem discordo) como desconfiança do empregado naquela dimensão.

A Ficha Sociodemográfica recolheu informações relativas ao perfil biográfico (gênero, idade, estado civil, escolaridade e número de filhos), e sócio-ocupacional (tempo de serviço), a fim de caracterizar a amostra.

Procedimentos de coleta dos dados

Os protocolos de coleta dos dados foram aplicados nas dependências da UEPB no *Campus I*, onde os terceirizados exercem suas atividades diárias, de acordo com a disponibilidade de horário e tempo de cada empregado. Todos estavam cientes dos objetivos da pesquisa, bem como do caráter confidencial das respostas e voluntariedade da participação, em

conformidade com os aspectos éticos previstos na Resolução N° 466, de 12 de dezembro de 2012. A pesquisa foi iniciada após permissão da universidade e aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, sob protocolo n° 51888915.3.0000.5187.

Procedimento de análise dos dados

Os dados foram lançados no programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS), por meio do qual foram efetuadas estatísticas descritivas (média, desvio-padrão e percentual), índices de correlação *r* de *Spearman* (após o teste Shapiro Wilk ter indicado que os dados obtidos não seguiam normalidade) e análises de regressão linear múltipla hierárquica.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Caracterização da amostra

A amostra foi constituída por 94 sujeitos, majoritariamente do sexo feminino (86,2%). A maioria é casada (42,6 %), seguida da condição de solteira (26,6%) e convivendo com outra pessoa (13,8%). A idade varia entre 22 a 80 anos ($M = 43,0$; $dp = 9,15$), possuindo em média 2,5 filhos ($dp = 1,46$). O grau de escolaridade predominante é de ensino médio completo (30,9%), seguido de ensino fundamental incompleto (27,7%), ensino fundamental completo (22,3%), ensino médio incompleto (17%) e apenas 2,1% são graduandos. A média de tempo de serviço é de 2,5 anos ($dp = 2,45$).

Bem-estar no trabalho (IBET 13)

Siqueira, Orengo e Peiró (2014) sugerem interpretar o IBET (escala de 1 a 5) levando em consideração que valores acima de 4 indicam altos escores, valores entre 3 e 3,9 indicam um escore médio, e valores entre 1 e 2,9 um escore baixo no fator. Aplicando-se o cálculo de análise descritiva, obteve-se média de 3,79 ($dp = 0,81$) no fator Compromisso e Satisfação, e média de 3,56 ($dp = 1,09$) no fator Envolvimento com o Trabalho.

Quando se calculou a distribuição dos escores por intervalos, com frequência de resposta ≤ 3 e ≥ 4 , os resultados (Tabela 1) indicam que em ambos os fatores prevalecem avaliações

positivas, com 44 empregados (46,8%) sentindo-se afetivamente comprometidos e satisfeitos com a empresa, e 44 empregados (46,8%) envolvidos com o trabalho.

Tabela 1. Bem-estar dos empregados terceirizados na organização (N = 94)

Fatores do IBET	Média	Freq.	Média	Freq.	Total	Freq.
	<3	%	≥ 4	%	N	%
F1. Compromisso e Satisfação	14	14,9	44	46,8	58	61,7
F2. Envolvimento com o Trabalho	29	30,9	44	46,8	73	77,7

Confiança do empregado na organização (ECEO)

Na ECEO (escala de 1 a 5), quanto maiores os valores encontrados, maior o grau de confiança do empregado na organização. Segundo Oliveira e Tamayo (2008) valores acima de 4 são indicadores de concordância com o conteúdo avaliado pelo fator; valores situados entre 1 e 2,9 revelam a discordância, e valores entre 3 e 3,9 demonstram indiferença do respondente. Os resultados das análises descritivas revelam que a média encontrada no fator Promoção do Crescimento do Empregado foi de 2,72 ($dp = 1,13$), no fator Solidez Organizacional foi 3,56; ($dp = 0,78$), no fator Normas Relativas à Demissão de Empregados foi de 2,55 ($dp = 0,55$), no fator Reconhecimento Financeiro Organizacional foi de 2,99; ($dp = 1,18$) e no fator Padrões Éticos foi de 3,83; ($dp = 0,67$).

Quando se calculou a distribuição dos escores por intervalos, com frequência de resposta ≤ 3 e ≥ 4 , os resultados (Tabela 2) indicam que os fatores 5 (Padrões Éticos) e 2 (Solidez Organizacional) foram os mais positivamente avaliados, indicando, respectivamente, que 42,6% da amostra percebem que há compromisso e respeito por parte da organização e 35,1% confiam na estabilidade financeira da empresa. Os demais fatores, 1, 3 e 4, foram negativamente avaliados. O F3 destacou-se como o mais grave, com 79 sujeitos (84% da amostra) considerando que a organização não possui normas claras de demissão. Em seguida, destacou-se o F1, indicando que 63 empregados (67,0%) não vislumbram crescimento profissional ou promoção dentro da empresa. Por fim, destacou-se o F4 com 50 empregados (53,2%) sentindo-se pouco recompensados em termos salariais.

Tabela 2. Confiança dos empregados terceirizados na organização (N = 94)

Fatores do ECEO	Média	Freq.	Média	Freq.	Total	Freq.
	<3	%	≥ 4	%	N	%
F1. Promoção do Crescimento do Empregado	63	67,0	19	20,2	82	87,2
F2. Solidez Organizacional	23	24,5	33	35,1	56	59,6
F3. Normas Relativas à Demissão de Empregados	79	84,0	-	-	79	100

F4. Reconhecimento Financeiro Organizacional	50	53,2	26	27,7	76	80,9
F5. Padrões Éticos	12	12,8	40	42,6	52	55,3

De modo geral, os resultados da ECEO sugerem que o grau de confiabilidade dos empregados terceirizados na organização se reflete acima da média em termos éticos (Padrões Éticos) e de estabilidade no mercado (Solidez Organizacional). Isso quer dizer que quase metade dos terceirizados confiam que a empresa procura manter uma relação honesta, responsável e transparente com os empregados, sem prejudicá-los, e que pouco mais de um terço da amostra acredita que ela possui suficiente estabilidade financeira para superar crises e continuar pagando os salários pontualmente. Observa-se, contudo, que apesar de serem os mais bem avaliados, esses dois fatores da ECEO obtiveram expressivo número de respostas neutras (opção = 3 "nem concordo nem discordo" na escala *Likert*), estando 42 sujeitos (44,7%) duvidosos quanto aos Padrões Éticos da empresa e 38 sujeitos (40,4%) quanto a Solidez Organizacional.

Com pesos abaixo da média em suas concordâncias, os terceirizados desacreditam na existência de regras que orientem a organização a tomar decisões sobre demissão (Normas Relativas a Demissão do Empregado), o que lhes impossibilita vislumbrar permanência na organização. Sentem-se inseguros quanto às possibilidades de promoção (Promoção do Crescimento do Empregado), muito provavelmente porque não observam incentivos concretos nesse sentido por parte da empresa. Por fim, sentem que seus esforços não são suficientemente valorizados financeiramente, provavelmente porque a política da organização não prevê carreira e concessão de aumento salarial.

Correlações

Para verificar se há relações entre confiança do empregado na organização e bem-estar no trabalho, foi calculada uma matriz de correlação *r* de *Spearman*, entre os escores médios das variáveis investigadas. Para a interpretação dos índices de correlação foi adotado o critério de classificação proposto por Palant (2007, p. 132), quais sejam:

$r = 0,10$ a $0,29$, representa correlação pequena;

$r = 0,30$ a $0,49$, representa correlação média;

$r = 0,50$ a $0,1$, representa correlação forte.

Os resultados da Tabela 3 revelam que quatro dimensões de confiança do empregado na organização se relacionaram significativamente e de forma direta com as duas dimensões de

bem-estar no trabalho. As correlações variam de moderada ($r = 0,35$; $p < 0,01$) entre Envolvimento com o Trabalho e a dimensão de confiança denominada Solidez Organizacional, a alta ($r = 0,73$; $p < 0,01$) entre Compromisso e Satisfação e Reconhecimento Financeiro Organizacional.

Conforme a Tabela 3, as duas dimensões de BET que obtiveram correlações mais altas e positivas com os fatores de Confiança do Empregado na Organização foram: Reconhecimento Financeiro Organizacional ($r = 0,73$; $r = 0,71$; $p < 0,01$) e Promoção do Crescimento do Empregado ($r = 0,69$; $r = 0,64$; $p < 0,01$). Isto significa que há entre os terceirizados disponibilidade em se envolver com o trabalho e comprometer-se com a empresa quanto mais forem recompensados financeiramente por ela e receberem propostas concretas de crescimento e promoção. Já os fatores Padrões Éticos ($r = 0,50$; $r = 0,41$; $p < 0,01$) e Solidez Organizacional ($r = 0,49$; $r = 0,35$; $p < 0,01$) obtiveram correlações significativas moderadas e positiva com os fatores de BET, indicando que quanto mais a empresa for honesta e transparente com os empregados e quanto mais se mostrar financeiramente estável no mercado, pagando os salários pontualmente, maior a possibilidade de os terceirizados confiarem na organização e fortalecerem os vínculos positivos de satisfação e contentamento com o trabalho. Observa-se que o único fator da ECEO que não se correlacionou com as dimensões de BET foi Normas Relativas à Demissão do Empregado.

Tabela 3. Correlações entre as variáveis de Bem-estar no Trabalho e Confiança do Empregado na organização (N = 94)

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7
Dimensões de Bem-estar no Trabalho (BET)							
1. Compromisso e Satisfação	-						
2. Envolvimento com o Trabalho	0,83**	-					
Confiança do Empregado na Organização (CEO)							
3. Promoção do Crescimento do Empregado	0,69**	0,64**	-				
4. Solidez Organizacional	0,49**	0,35**	0,38**	-			
5. Normas Relativas à Demissão do Empregado	0,11	0,09	0,16	-0,15	-		
6. Reconhecimento Financeiro Organizacional	0,73**	0,71**	0,75**	0,46**	0,14	-	

7. Padrões Éticos	0,50**	0,41**	0,42**	0,70**	-0,26*	0,51**	-
-------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---

Notas: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Aplicou-se uma análise de regressão linear múltipla hierárquica para averiguar o poder preditivo dos fatores da ECEO que haviam se correlacionado significativamente aos fatores de Bem-estar no Trabalho. Na primeira análise considerou-se os fatores de Confiança do Empregado na Organização como variáveis antecedentes e o fator Compromisso e Satisfação como variável critério. Os resultados (Tabela 4), mostram que o fator Reconhecimento Financeiro Organizacional [$F(1, 90) = 90,72, p < 0,001$] se mantém um preditor significativo em todas as regressões e com maior Beta nos quatro modelos, sendo capaz de explicar, sozinho, 50% da variância. Observa-se que no segundo modelo esse fator compartilha a predição com o fator Promoção do Crescimento do Empregado [$F(2, 89) = 54,78, p < 0,002$], explicando 55% da variância. No terceiro e quarto modelos ele continua sendo melhor preditor compartilhado (Betas 0,39 e 0,38, respectivamente), eliminando, inclusive, a força preditiva dos fatores Padrões Éticos e Solidez Organizacional. Isso significa que o Reconhecimento Financeiro é, em parte, preditor direto, e, em parte, compartilha a predição com Promoção do Crescimento do Empregado, embora seja mais preditor direto que compartilhado. Já o fator Promoção do Crescimento do Empregado exerce o papel de mediador perfeito entre o fator Reconhecimento Financeiro Organizacional e o Compromisso e Satisfação.

Tabela 4. Análise de regressão linear múltipla para Compromisso e Satisfação, tendo como preditores os fatores de Confiança do Empregado na Organização

Modelos / preditores	B	Compromisso e Satisfação			P
		Erro padrão	Beta	T	
Primeiro modelo ($r^2 = 0,50$)					
Constante (desconhecida)	2,33	0,16		14,34	0,0001
Rec. Financeiro Organizacional	0,48	0,05	0,71	9,52	0,0001
Segundo modelo ($r^2 = 0,55$)					
Constante (desconhecida)	2,20	0,16		13,72	0,0001
Rec. Financeiro Organizacional	0,30	0,77	0,44	3,90	0,0001
Promoção do Cresc. do Empregado	0,25	0,08	0,35	3,14	0,002
Terceiro modelo ($r^2 = 0,56$)					
Constante (desconhecida)	1,76	0,33		5,35	0,0001
Rec. Financeiro Organizacional	0,26	0,08	0,39	3,31	0,001

Promoção do Cresc. do Empregado	0,24	0,08	0,33	2,99	0,004
Padrões Éticos	0,15	0,10	0,13	1,53	0,131
Quarto modelo ($r^2 = 0,56$)					
Constante (desconhecida)	1,75	0,33		5,26	0,0001
Rec. Financeiro Organizacional	0,26	0,08	0,38	3,24	0,002
Promoção do Cresc. do Empregado	0,24	0,08	0,33	2,95	0,004
Padrões Éticos	0,12	0,13	0,10	0,96	0,340
Solidez Organizacional	0,04	0,11	0,03	0,32	0,747

Repetiu-se a análise de regressão, considerando o fator Envolvimento com o Trabalho como variável critério. Observa-se na Tabela 5 que ocorre o mesmo fenômeno, ou seja, há predição compartilhada direta entre os fatores Reconhecimento Financeiro Organizacional [F (1, 90) = 96,54, $p < 0,001$] e Promoção do Crescimento do Empregado [F (4, 87) = 26,21, $p < 0,001$], sendo que o fator Reconhecimento Financeiro Organizacional apresentou maior beta (0,72) e foi capaz de explicar, sozinho, 52% da variância, sendo, portanto o melhor preditor direto do Envolvimento com o Trabalho.

Tabela 5. Análise de regressão múltipla (linear) para Envolvimento com o Trabalho, tendo como preditores os fatores de Confiança do Empregado na Organização

Modelos / preditores	B	Envolvimento com o Trabalho			P
		Erro padrão	Beta	T	
Primeiro modelo ($r^2 = 0,52$)					
Constante (desconhecida)	1,56	0,22		7,19	0,0001
Rec. Financeiro Organizacional	0,66	0,07	0,72	9,83	0,0001
Segundo modelo ($r^2 = 0,54$)					
Constante (desconhecida)	1,45	0,22		6,56	0,0001
Rec. Financeiro Organizacional	0,50	0,10	0,55	4,80	0,0001
Promoção do Cresc. do Empregado	0,22	0,11	0,22	1,98	0,051
Terceiro modelo ($r^2 = 0,54$)					
Constante (desconhecida)	1,48	0,46		3,22	0,002
Rec. Financeiro Organizacional	0,51	0,11	0,55	4,59	0,0001
Promoção do Cresc. do Empregado	0,22	0,11	0,23	1,97	0,052
Padrões Éticos	-0,01	0,14	-0,01	-0,08	0,938
Quarto modelo ($r^2 = 0,55$)					

Constante (desconhecida)	1,54	0,46		3,35	0,001
Rec. Financeiro Organizacional	0,52	0,12	0,56	4,72	0,0001
Promoção do Cresc. do Empregado	0,23	0,11	0,23	2,04	0,044
Padrões Éticos	0,136	0,18	0,08	0,76	0,450
Solidez Organizacional	-0,19	0,15	-0,14	-1,28	0,204

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo identificou que a confiança dos empregados terceirizados na organização correlaciona-se claramente com o bem-estar no trabalho, podendo-se concluir que a confiança é um esquema mental que, de certa forma, proporciona ao indivíduo efeitos benéficos na saúde mental. Pelo que ficou patente nas análises, os aspectos mais fortes e capazes de promover maior dedicação do empregado à organização foram o Reconhecimento Financeiro Organizacional e a Promoção do Crescimento do Empregado, devendo ambos serem continuamente reforçados para que a empresa pesquisada mantenha empregados envolvidos e comprometidos, trabalhando de maneira mais prazerosa e produtiva.

Por se tratar de um estudo de corte transversal, realizado em um único momento da realidade, seus resultados não devem ser transferidos para outras organizações, limitando-se ao momento estudado e à amostra pesquisada. Essa limitação, no entanto, abre novas possibilidades para que sejam conduzidos estudos longitudinais na organização em questão considerando os resultados aqui encontrados. Para a organização pesquisada, os resultados podem ser utilizados como um diagnóstico e transformados num plano de ação para valorizar os pontos fortes e aqueles considerados mais necessários para alcançar o bem-estar dos trabalhadores.

EFFECTS OF EMPLOYEE CONFIDENCE AT THE ORGANIZATION IN THE WELL-BEING AT WORK: study with outsourced cleaning service employees

ABSTRACT

This research was elaborated with the objective of analyzing the relationship between well-being at work and the perception of trust in the institution in outsourced employees who work in cleaning service at a public university. A total of 94 subjects (62.7%) participated.

Instruments applied: Well-being Inventory at Work (IBET-13), Employee Confidence Scale at the Organization (ECEO) and a Sociodemographic File. Descriptive statistical analyzes (mean, frequency, standard deviation, percentage), correlational (Spearman's rho) and multiple linear regression were performed. The results indicate that the Organizational Financial Recognition presented as a better predictor of well-being at work, and this prediction is shared with the Employee Growth Promotion factor, which plays the role of perfect mediator in this relationship. These two factors, as they have proven to be the strongest and most capable of promoting employee confidence in the institution, must be continually reinforced by the outsourced company in order to keep its employees engaged, committed and consequently with better levels of well-being. It is hoped that the results can help the hirer and outsourced employees find good alternatives to strengthen mutual trust, and consequently a better quality of work life, greater efficiency and organizational productivity. The results can be used as a diagnosis and transformed into a plan of action to value the strengths of trust considered by workers as the most necessary for well-being at work.

Keywords: Outsourcing; Trust in the organization; Well-being at work.

REFERÊNCIAS

- ALVES, G. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000.
- ANTUNES, R.; DRUCK, G. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, 23(34), pp. 19 – 40, 2015.
- BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, Itatiba, 8(1), 2003, pp. 63-70.
- BATISTA, R. L.; OLIVEIRA, A. F. Antecedentes da confiança do empregado na organização. **Estudos de Psicologia**, Natal, 17(2), pp. 247-254, maio-agosto/2012.
- BERNARDO, M. H.; VERDE, F. F.; PINZÓN, J. G. Vivências de trabalhadores com diferentes vínculos empregatícios em um laboratório público. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 16(1), pp. 119-133, 2013.
- BLANCH, J. M. Psicología Social del Trabajo. In: J. L. ÁLVARO, A. GARRIDO; J. R. TORREGROSA. **Psicología Social Aplicada**. Madrid: McGraw-Hill, 1996, pp. 85-120.
- CARVALHO, L. V.; BRIDI, M. A. Trabalho e desigualdade: a terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores. **Revista da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho**, 14(1), pp 99-113, Janeiro-Junho de 2015.
- CASTRO, R. R. S. **Comprometimento de trabalhadores terceirizados em um estudo de caso em duas empresas de prestação de serviços**. Dissertação de Mestrado. Mestrado em Administração. Universidade Federal do rio Grande do Sul, 2002.

CHILLIDA, M. S. P.; COCCO, M. I. M. Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, 12(2), pp. 271-276, 2004.

DRUCK, M. G. **Terceirização: (des)fordizando a fábrica**. São Paulo: Boitempo, 1999.

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

GIRARD, D. **A terceirização como estratégia competitiva nas organizações**. São Paulo: Gelre, 2006.

GOUNET, T. **Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel**. São Paulo: Boitempo, 1999.

LEIRIA, J. S. **Terceirização: uma alternativa de flexibilidade empresarial**. Porto Alegre: Sagra, 1993.

LIMA, J. C. A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. **Cadernos de Psicologia social do Trabalho**, 13(1), pp. 17-26, 2010.

LOPES, A. L. S. V.; SILVA, J. R. G. Casos de terceirização e a influência sobre o contrato psicológico de profissionais de TI. **Revista Gestão**, 6(2), pp. 249-270, 2008.

MARCELINO, P. R. P. **A logística da precarização: terceirização do trabalho na Honda do Brasil**. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

OLIVEIRA, A. F.; TAMAYO, A. Confiança do empregado na organização. In SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. pp. 97-109.

OLIVEIRA, A. F. **Confiança do empregado na organização: impacto dos valores pessoais, organizacionais e da justiça organizacional**. Tese de Doutorado. Curso de Pós Graduação em Psicologia. Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

PALANT, J. SPSS. **Survival Manual**. MacGraw-Hill, 2007, pp. 132-133.

PERISSÉ, N. B.; ALEVATO, H. M. R. Impactos da terceirização na subjetividade do trabalhador. **Anais... VIII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**, 2012, pp. 1-22.

PINTO, R. F.; ARAÚJO, A. J. S. A terceirização real na grande indústria pessoense na visão dos seus operadores. In: NEVES, M. Y.; ARAÚJO, A. J. S.; VIEIRA, S. B.; ALBERTO, M. F. P. **Subjetividade e trabalho: a vida não é só isso que se vê**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009, pp. 307-326.

RACHELLO, L. C.; MUNHOZ, A. R. O. A terceirização de serviços: breves considerações no cenário brasileiro. **Vianna Sapiens**, Juíz de Fora, 4(2), pp. 111 - 135, jul-dez 2013.

REPULLO-JÚNIOR, R. Os sindicatos, a terceirização e a saúde dos trabalhadores. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. 23(85-86), pp. 79-82, 1997.

RODRÍGUEZ, Y. G. **Desempleo:** alteraciones psicológicas. Valencia: Promolibro, 1993.

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J. M. Bem-estar no trabalho. In M. M. M. SIQUEIRA (Org.). **Novas medidas do comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 39-51.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases teóricas do bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia, Teoria e Pesquisa**, 24(2), pp. 201-209, 2008.