

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MARIA JERLANI DE LUCENA ALVES

VÍNCULOS COM O TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO E
SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS.

NATAL-RN

2016

MARIA JERLANI DE LUCENA ALVES

VÍNCULOS COM O TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO E
SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS

Trabalho de conclusão de curso de administração
apresentado ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte (UNI-RN), como requisito para
obtenção do título de bacharelado em
administração.

Orientador (a): Prof. Karina de Oliveira C. Bezerra
M.Sc.

NATAL-RN

2016

MARIA JERLANI DE LUCENA ALVES

VÍNCULOS COM O TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO E
SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS

Trabalho de conclusão de curso de administração
apresentado ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte (UNI-RN), como requisito para
obtenção do título de bacharelado em
administração.

Conceito Final:

Aprovado em 18 de Novembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Karina de Oliveira Costa Bezerra, M.Sc.
Orientadora

Prof. Franklin Marcolino de Souza, M.Sc.
Membro Examinador

Prof^a. Catarina da Silva Souza, Dra.
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por renovar a cada momento a minha força e disposição e pelo discernimento concedido ao longo dessa jornada.

Aos meus Pais Antônio e Ritinha (in memorian), por tudo que me ensinaram, eles não tiveram a oportunidade de presenciar a concretização deste sonho, mas tenho certeza que ajudaram, apoiaram e torceram de onde eles estão, para o alcance e sucesso nesta nova jornada.

A toda a minha família pelo apoio, em especial ao meu irmão Antônio Filho que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades, preocupando-se até com os problemas pessoais pelos quais passei toda a minha vida e em especial durante esse período de construção do TCC. Obrigado por contribuir com tantos ensinamentos, tanto conhecimento, tantas palavras de força e ajuda. Espero um dia chegar ao seu nível.

À minha orientadora, prof. Karina de Oliveira C. Bezerra, que acreditou em mim, partilhando comigo as suas idéias, conhecimento e experiências e que sempre me motivou.

À minha colega de graduação Gilmara Adelino, uma amiga que ganhei pra toda a vida, agradeço por sempre se fazer presente com palavras de encorajamento, com sua tranquilidade e pela total ajuda na construção do meu TCC.

Aos professores Franklin Marcolino de Souza e Catarina da Silva Souza, por fazerem parte da minha banca examinadora.

A todos os meus colegas do curso de Administração, que de alguma maneira tornaram minha vida acadêmica cada dia mais desafiante. Peço a Deus que os abençoe grandemente, preenchendo seus caminhos com muita paz, amor, saúde e prosperidade.

RESUMO

Este trabalho objetivou verificar como os vínculos com o trabalho influenciam na motivação e satisfação dos trabalhadores de uma empresa de prestação de serviços, segundo a percepção desses. O estudo dos vínculos é feito por meio dos seus elementos constitutivos: a identificação, o sentimento de pertença, a cooperação, a participação, a criação de inimigos, a idealização, o reconhecimento e valorização dos indivíduos, a solidariedade, a integração, o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional e a autonomia. Para o alcance do mesmo, fez-se pesquisa descritiva e exploratória, do tipo estudo de caso. O universo da presente pesquisa são colaboradores da empresa JMT Serviços Locação de Mão de Obra, que hoje presta serviços para 25 empresas, vinculados a 63 contratos, perfazendo um total de 5.015 funcionários. O cálculo do tamanho da amostra foi realizado por meio de amostragem probabilística, estratificada com a divisão da população em subgrupos (estratos) de itens procedendo-se então à amostragem em cada subgrupo. Considerando um erro amostral de 5% e 95% de confiança, compuseram uma amostra total de 357 funcionários. Pela análise dos dados, os principais resultados foram positivos, concluindo então que os colaboradores da empresa têm uma percepção de motivação e satisfação para o trabalho, destacando-se os aspectos onde se verificam sentimentos intensos de identificação e de pertença na organização e um alto grau de cooperação entre as pessoas. Já em relação aos aspectos da tomada de decisões, recompensas pelo bom desempenho, plano de carreira e autonomia, tais resultados revelam de um modo geral que os funcionários em porcentagens altas estão insatisfeitos; de acordo com a teoria de Maslow o reconhecimento está relacionada à necessidade de estima a sua satisfação conduz a sentimentos de autoconfiança, de valor, força e prestígio e sua falta pode produzir desânimo ou atividades compensatórias segundo Chiavenato (2011). Porém se ver a necessidade da estruturação de um setor de Recursos Humanos dentro da empresa, para que possam desenvolver ações para melhorias junto aos seus colaboradores e reduzirem algumas insatisfações existentes e apontadas no estudo.

PALAVRAS-CHAVE: Terceirização. Motivação. Satisfação. Vínculo.

ABSTRACT

This study aimed to verify how the links with work influence the motivation and satisfaction of the employees of a service delivery company, according to their perception. The study of the links is done through its constituent elements: identification, the feeling of belonging, Cooperation, participation, creation of enemies, idealization, recognition and appreciation of individuals, solidarity, integration, growth and personal and professional development and autonomy. In order to reach it, a descriptive and exploratory research was done, of the case study type. The universe of the present research is collaborators of the company JMT Services Lease of Manpower, that today provides services to 25 companies, tied to 63 contracts, making a total of 5,015 employees. The sample size was calculated by means of probabilistic sampling, stratified by dividing the population into subgroups (strata) of items and proceeding to the sampling in each subgroup. Considering a sample error of 5% and 95% confidence, they comprised a total sample of 357 employees. Based on the analysis of the data, the main results were positive, concluding that the employees of the company have a perception of motivation and satisfaction for the work, highlighting the aspects where there are intense feelings of identification and belonging in the organization and a high degree Cooperation between people. Regarding aspects of decision-making, rewards for good performance, career plan and autonomy, such results generally reveal that employees in high percentages are dissatisfied; According to Maslow's theory recognition is related to the need to esteem their satisfaction leads to feelings of self-confidence, courage, strength and prestige and their lack can produce discouragement or compensatory activities according to Chiavenato (2011). However, it is necessary to structure a Human Resources department within the company so that they can develop actions for improvement with their employees and reduce some of the existing dissatisfactions mentioned in the study.

KEYWORDS : Outsourcing. Motivation. Satisfaction. Vinculo.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REVISÃO DA LITERATURA	9
2.1 TERCEIRIZAÇÃO	9
2.2 SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO	11
2.3 VÍNCULO COM O TRABALHO	14
3. METODOLOGIA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	16
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	16
3.2 POPULAÇÃO ALVO DO ESTUDO	17
3.3 PLANO DE AMOSTAGEM	17
3.4 PLANO COLETA DE DADOS	18
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	19
4.1 DADOS INFORMATIVOS: PERFIL DOS COLABORADORES	19
4.2 DADOS AVALIATIVOS	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS	34

INTRODUÇÃO

O fenômeno da terceirização teve início com a necessidade de atualização das médias e grandes empresas, estimulado por outro fenômeno, a globalização, e o implacável aumento da concorrência. Diante da busca por maior produtividade e, sobretudo, de menores custos, as organizações direcionaram seus esforços em suas atividades específicas, abrindo espaço para que outras empresas executassem tarefas que não eram suas atividades fins, surgindo desse modo a terceirização.

Com isso, pequenas empresas surgiram no país, cada uma especializada em determinados serviços a serem oferecidos, levando essa prestação a ser realizada com maior perfeição, quando comparado com os antigos departamentos que existiam dentro das empresas. Assim a terceirização vem potencializando o empreendimento da contratante, além da diminuição de custos ao transformar as empresas mais competitivas, possibilitando o crescimento diante da globalização das economias e concorrências.

Um dos desafios no mundo do trabalho trazidos para a gestão de pessoas diz respeito a terceirização, a qual tem influenciado de forma tanto positiva como negativa as relações de trabalho, não só quando se refere a questão da remuneração e dos direitos trabalhistas mas, também, e de forma mais preocupante, no nível de relação que diz respeito ao vínculo do empregado tanto com a empresa terceirizada, quanto com a que terceirizou os serviços, o que pode impactar no seu nível de satisfação e motivação para o trabalho. E esse pode ser o caso da empresa JMT, prestadora de serviços terceirizados, sobre a qual se fala em seguida.

A JMT Serviços e Locação de Mão de Obra Ltda foi constituída em 17 de Junho do ano de 2005 e, com apenas onze anos de atuação, a empresa vem crescendo com muita determinação e coerência, com um conjunto de princípios que a tornam diferente e especial para seus servidores, buscando ser referência em serviços de terceirização, com ênfase nas atividades de limpeza, higienização e conservação predial. Busca satisfazer a necessidade dos seus clientes utilizando bons produtos e serviços e por meio de funcionários qualificados e responsáveis, para os quais busca o bem-estar e crescimento dos empregados.

Atualmente, a JMT vem sendo considerada a maior empresa de terceirização e locação de mão de obra dos estados do Rio Grande do Norte e Paraíba, com mais

de 5.000 funcionários. Com uma experiência até então acumulada, a empresa visa a satisfação de seus clientes e colaboradores fornecendo mão de obra para os serviços de Higiene e Limpeza, Porteiro, Vigia Diurno e Noturno, Maqueiros, Enfermeiros, Despenseiro, Recepcionista, Telefonista, Secretário Executivo, Motorista, Auxiliar de Nutrição, Lavanderia, Costureiro, Auxiliar de Cozinha, Cozinheiro, Merendeiro, Copeiro, Passador, dentre outros.

Diante disto, levanta-se a seguinte problemática: a percepção do trabalhador terceirizado sobre o seu vínculo com a empresa terceirizada, impacta no seu nível de satisfação e motivação para o seu trabalho junto a empresa que o terceiriza?

Para responder tal problemática, pensou-se no seguinte objetivo geral: Analisar de que maneira a percepção do trabalhador terceirizado sobre o seu vínculo com a empresa terceirizada, impacta em seu nível de satisfação e motivação para o trabalho junto a empresa que o terceiriza.

Para o alcance desse objetivo geral foram traçados os seguintes objetivos específicos: - Caracterizar o perfil do trabalhador terceirizado da empresa JMT Serviços e Locação de Mão de Obra Ltda; Identificar os elementos constituintes do vínculo com o trabalho; Apresentar a percepção dos funcionários da JMT sobre os elementos do vínculo com o trabalho; Analisar de que maneira a percepção de tais elementos podem impactar na motivação e satisfação para o trabalho.

Justifica-se a pesquisa pela relevância do tema que está cada vez mais em evidência; para com os resultados obtidos poder colaborar na preparação deste profissional com o mercado de terceirização, como também contribuir para demais gestores e colaboradores, por entender que tais resultados podem ajudar a melhorar as políticas de relações de trabalho; também, contribuir com a categoria dos trabalhadores terceirizados, na medida em que saberão da sua percepção sobre sua satisfação e motivação.

Para melhor desenvolver o presente projeto de trabalho de conclusão de curso, foi tomado como base o desenvolvimento do tema abaixo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 TERCEIRIZAÇÃO

As empresas, visando a oportunidade de encontrar praticidade, qualidade e produtividade, contratam terceiros para realizarem as suas atividades meios, reduzindo custos com mão de obra; A isto, chama-se terceirização, que no Brasil vem cada vez mais se espalhando em diversos ramos de serviços. De acordo com Castro (2000), a terceirização é uma moderna técnica de administração de empresas que visa a competitividade através da distribuição de atividades secundárias a empresas especializadas nessas atividades, para que possam dedicar-se ao planejamento, organização, controle, coordenação e na direção de sua atividade principal.

Para Giosa (1997, p. 13)

A terceirização se caracteriza como uma técnica de administração, visto que a empresa terceirizada faz a mediação, entre o tomador de serviços e a mão de obra terceirizada propriamente dita. O tomador de serviços tem mais tempo para controlar e gerir seu próprio negócio.

Robortella (1994) descreve que a terceirização indica a existência de um terceiro que, com competência, especialidade e qualidade, de forma parceira, presta serviços para uma empresa contratante. Esse autor deixa claro que uma das características mais marcantes da técnica da terceirização é a chance de transformar custos fixos em variáveis, permitindo a continuidade de um pessoal reduzido, diminuindo custos com contratação e treinamento de empregados e reduzindo despesas com encargos sociais e insumos.

A terceirização é o fenômeno através do qual uma empresa contrata um trabalhador para prestar seus serviços a uma segunda empresa – tomadora. A tomadora se beneficia da mão-de-obra, mas não cria vínculo de emprego com o trabalhador, pois a empresa-contratante é colocada entre ambos. Se pensarmos na relação de trabalho “clássica” a terceirização pode causar estranheza. Ainda assim, é fórmula largamente aplicada por empresas que buscam reduzir custos com mão-de-obra, ou que precisam de determinado serviço que não diz com seu ramo econômico. Embora a terceirização seja uma forma sofisticada de contratar, ela não pode servir de instrumento à exclusão social, pois o mau uso desta forma cria injustiça e discriminação e, no final das contas, freia o desenvolvimento econômico. (YAMAMOTO, 2016)

Um ponto fundamental a ser considerado em um processo de terceirização, está diretamente ligado a gestão de recursos humanos, pois não só a cultura organizacional, bem como a vida pessoal e profissional dos colaboradores também é muito afetada. O funcionário terceirizado está legalmente vinculado a empresa

prestadora de serviços, mas muitas vezes parece sentir-se vinculado à que presta serviços, o que pode ocasionar um problema de identidade profissional, afetando a sua satisfação e motivação para o trabalho

2.2 SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO

É necessária para o ser humano a existência de motivações que o levem à busca da sua formação como indivíduo. As organizações hoje buscam essencialmente profissionais satisfeitos e motivados para compor seus quadros e o tipo de vínculo que um trabalhador tem com a empresa, tanto legal (trabalhista) quanto afetivo e emocional, podem afetar esses importantes aspectos do trabalho. Estudos apontam para importância da satisfação e motivação para o trabalho tanto para o trabalhador quanto para a empresa, seja ela terceirizada ou não. O vínculo dá sentido ao trabalho e isso tem sido fundamental para a formação da identidade pessoal e profissional.

Tal ideia é abordada por Rosas; Moraes (2011), em suas colocações a respeito da relação entre identidade e trabalho. De acordo com as autoras, é possível afirmar que a prática de trabalhar, estabelece estrutura para a formação do ser humano.

Segundo Robbins (2005), o termo satisfação com o trabalho refere-se a forma de como a pessoa se vê em relação ao trabalho que ela executa. O indivíduo com alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta reações positivas em relação ao mesmo, já o indivíduo insatisfeito apresenta reações negativas.

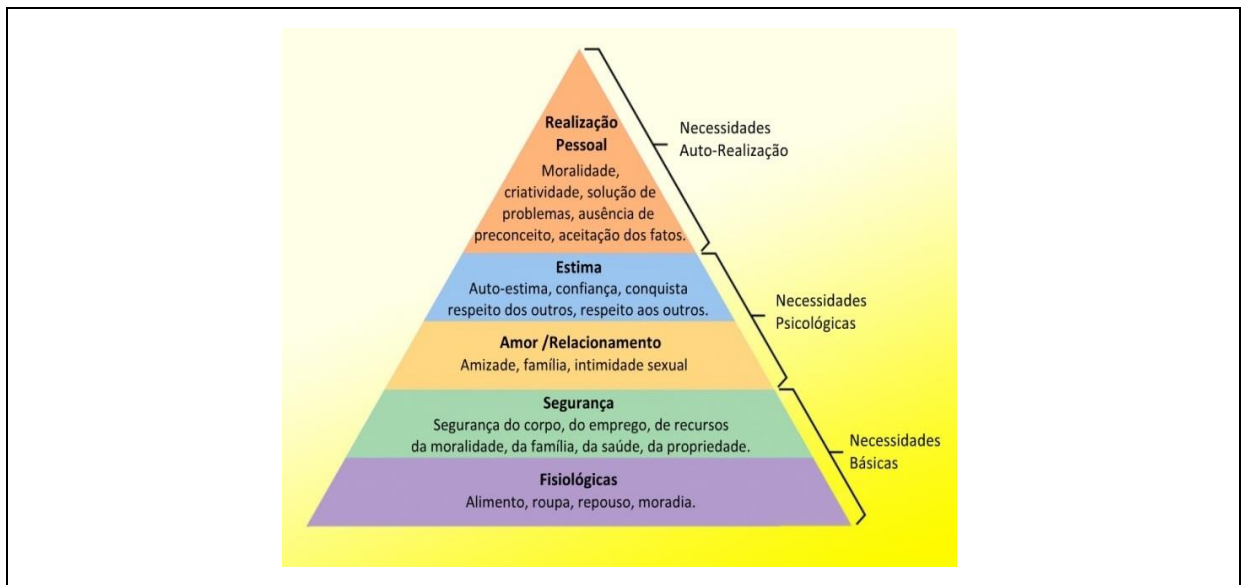
O trabalho de uma pessoa vai muito além de uma atividade evidente, exige a convivência com colegas e superiores, a obediência às normas e regimentos, o alcance de metas e bom desempenho, bem como a anuência de condições de trabalho que, em alguns casos, não são os ideais. Pode-se dizer que o funcionário avalia a sua satisfação ou insatisfação com o trabalho através de um conjunto de diferentes elementos

De acordo com Robbins (2005), organizações com funcionários mais satisfeitos são mais eficazes. Isso não ocorre quando a análise é feita em nível individual, ou seja, funcionários que estão felizes não são necessariamente mais produtivos, mas precisa ser analisada também levando em consideração a

organização como um todo, ou seja, os aspectos dela constituintes como as políticas de pessoal, relações interpessoais, condições de trabalho, dentre outros.

Segundo Robbins(2005), Maslow diz que os seres humanos vivem buscando satisfazer as suas necessidades, com o objetivo do alcance da tão sonhada realização plena. A estrutura mostrada na Pirâmide de Maslow trata exatamente da hierarquização dessas necessidades ao longo da vida do indivíduo, buscando abordar o reconhecimento e identificar as necessidades de cada um, com a finalidade de motivar o comportamento, conforme mostra a figura 1.

Figura 1 – Pirâmide de Maslow



Fonte: Bottion (2015)

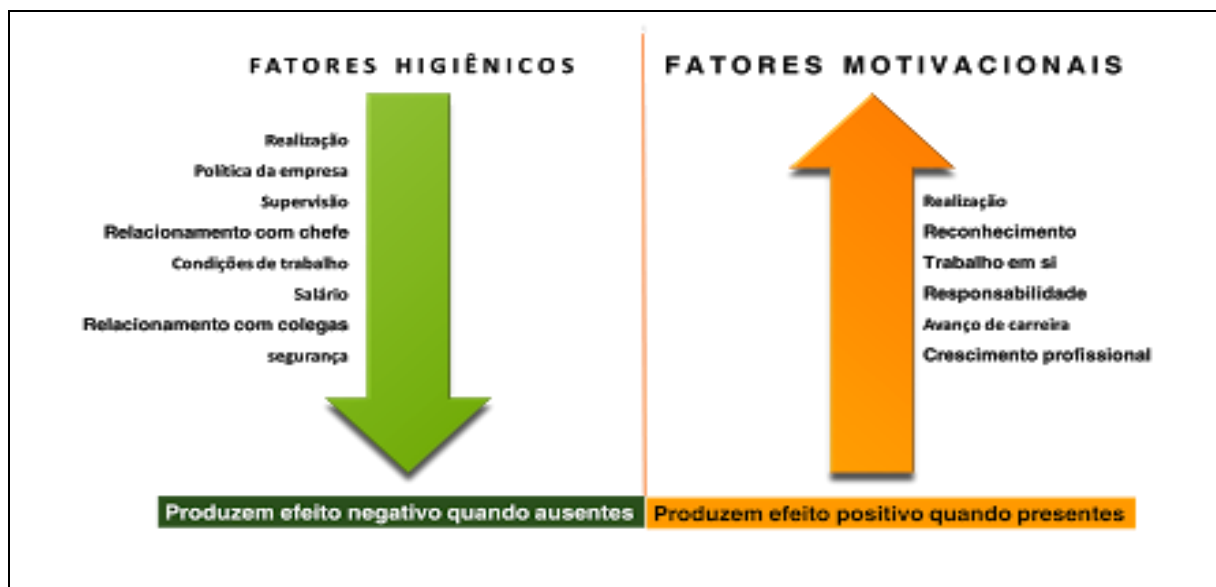
A teoria da pirâmide de Maslow na administração do capital humano sugere que a organização primeiro identifique em que posição da carreira o profissional está e qual a sua necessidade, e isso vai desde a contrapartida financeira até formas que os concedam ter criatividade e liberdade na realização de suas atividades, complementando suas necessidades pessoais e sociais. Ao incentivar a motivação e realização de seus funcionários, fica garantida a organização, uma equipe produtiva, eficaz, capaz de solucionar problemas e criar maneiras que a façam sobressair ainda mais no mercado de trabalho.

Para Chiavenato (1992), a motivação é algo que existe dentro das próprias pessoas, mas pode ser influenciada por fatores externos ao indivíduo ou pelo seu

próprio trabalho. A motivação intrínseca e a motivação extrínseca devem se complementar através do trabalho gerencial.

Outra teoria da motivação, chamada teoria dos dois fatores, foi criada por Frederick Herzberg, que estudando o comportamento e a motivação das pessoas dentro das organizações, apontou dois fatores responsáveis pela motivação, sendo eles: os Fatores Higiênicos que fala sobre a atuação do colaborador na organização e sobre as condições que a empresa proporciona ao colaborador, e os Fatores Motivadores que está ligado ao reconhecimento, desafios, realização e crescimento do colaborador. Como mostra a figura 2.

Figura 2 – Teoria de Herzberg



Fonte: Francisco (2016)

O psicólogo Douglas McGregor, criou a Teoria X e Y, para proporcionar um embasamento referente ao perfil dos gerentes, a capacidade destes de se auto conhecer e tornar a influência entre as equipes mais harmônicas. A Teoria X expõe a ideia de que o líder tende a ser controlador, pois se isso não acontecer a equipe não produz, podendo haver repreensões ou até casos mais drásticos em ter que demitir um colaborador, distanciando-se da equipe a tornando coagida sem perspectiva de aprendizado e atitude. Já a teoria Y diz que os líderes tendem a ser estimuladores admitindo a criatividade de seus subordinados, merecendo sua total confiança, assim todos têm acesso a tomada de decisões. Os pressupostos dessa teoria estão representada na figura 3.

Figura 3 – Teoria X e Y



Fonte: Francisco (2016)

2.3 VÍNCULO COM O TRABALHO

Desde o momento do nascimento, o indivíduo interage com diferentes grupos, (família, amigos, trabalho), cria o que se pode chamar de vínculo, existente em todas as formas de relacionamento. A organização é uma associação estruturada, complexa e contraditória, formada por indivíduos, grupos de classes sociais, que interagem no sentido de realizar objetivos específicos. Como uma associação estruturada, as organizações proporcionam aos indivíduos se relacionarem, conviverem, interagirem e se reconhecerem como seres sociais.

Siqueira; Gomid Jr. (2004), deixam claro que qualquer indivíduo pode ou não desenvolver percepções, sentir ou não afetos, e ainda arquitetar intenções pessoais sobre o trabalho como um todo ou formas específicas a ele relacionados, tendo início, dessa forma, os vínculos mais concretos com a organização. Os autores também relatam que o envolvimento do indivíduo como trabalho é desencadeado, na visão psicológica, com algumas condições favoráveis do contexto organizacional, tais como o significado do trabalho e a adequação da supervisão.

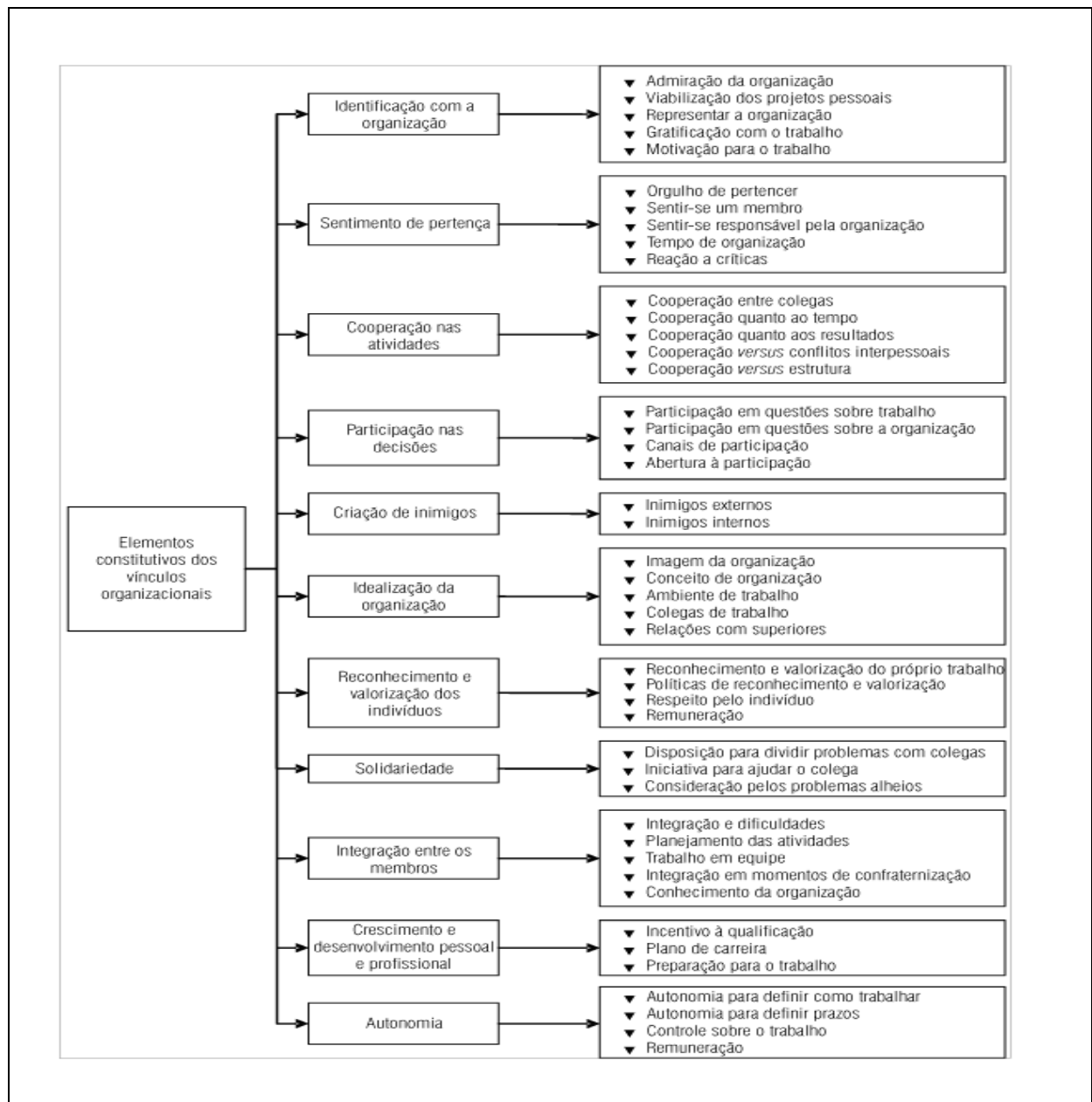
Além das características pessoais, Siqueira; Gomid Jr. (2004) descrevem outros fatores considerados antecedentes de envolvimento com o trabalho, sendo esses: características do cargo, como autonomia para realizar tarefas, significado das tarefas para o trabalhador, identificação pessoal com as tarefas e variedade de habilidades exigidas para a realização das tarefas; algumas características dos líderes como consideração, oportunidades criadas pelas chefias, quantidade e

qualidade da comunicação entre chefias e subordinado; papéis organizacionais como demandas conflitantes e de orientações ambíguas na execução de tarefas são capazes de comprometer o envolvimento com o trabalho.

A empresa tem grande influência na criação desses vínculos podendo oferecê-los de acordo com seus valores, regras e princípios adotados pelo sistema. Já conforme Faria; Schimitt (2007), os vínculos estabelecidos entre os indivíduos são capazes de influenciar o andamento e as atividades das organizações. De acordo com os autores acima, os vínculos pressupõem uma relação de cumplicidade entre indivíduos, na medida em que exigem das partes envolvidas, interesse pela relação e necessidade ou desejo pela vinculação.

Segundo descreve Freitas (2000), as pessoas se reúnem em grupo para realizar um projeto comum, e, nesse método, atuam dois dispositivos psicológicos: a identificação e a idealização do grupo e do projeto. Consequentemente, as pessoas, trabalhando unidas pelos objetivos da organização, tendem a abrir mão do instrumento de identificação. A idealização é também um elemento constitutivo dos vínculos organizacionais, como se pode ver na figura 4.

Figura 4 – Elementos constitutivos dos vínculos organizacionais e seus componentes



Fonte: Kramer; Faria (2007)

3. METODOLOGIA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para se desenvolver o presente trabalho de conclusão de curso, que teve como foco trazer esclarecimentos acerca da realidade da terceirização e relação de trabalho, além de identificar o perfil dos empregados, foi feito um estudo de caso, através de uma pesquisa tipo exploratória e descritiva, que segundo Gil (2008),

proporciona maior familiaridade com o problema e vai descrever as características de determinadas populações ou fenômeno, sua especialidade está na utilização de técnicas padrões de coleta de dados como questionários e observações sistemáticas.

3.2 POPULAÇÃO ALVO DO ESTUDO

O universo da presente pesquisa foi os colaboradores da empresa JMT Serviços Locação de Mão de Obra, que hoje presta serviços para 25 empresas, vinculados a 63 contratos, distribuídos da seguinte forma: 1.149 Auxiliares de serviços gerais, 774 Serventes hospitalares, 577 Recepcionistas, 93 Telefonistas, 1.134 Merendeiras, 95 Cozinheiros, 92 Motoristas, 304 Copeiros, 113 Auxiliares de cozinha, 84 Maqueiros, 159 Condutores de ambulância, 33 Almoxarifes, 18 Contínuos, 117 Porteiros, 20 técnicos de secretariado, 11 jardineiros, 63 Bilheteiro, 26 Lavadeiro, 39 Digitadores, 10 Ascensoristas, 48 Supervisores, 56 Encarregados, perfazendo um total de 5.015 funcionários.

3.3 PLANO DE AMOSTAGEM

De acordo com Lakatos; Marconi (1991), a delimitação do universo consiste em explicar que as pessoas ou coisas, fenômenos, etc, serão pesquisados.

O cálculo do tamanho da amostra foi realizado por meio de amostragem probabilística, estratificada. Para Stevenson (1986), a amostragem estratificada pressupõe a divisão da população em subgrupos (estratos) de itens procedendo-se então à amostragem em cada subgrupo. Considerando um erro amostral de 5% e 95% de confiança, foi feita a distribuição dos subgrupos da seguinte forma: subgrupo de limpeza e higienização com a população de 1.923, obteve uma amostra de 137 colaboradores; o subgrupo de manuseio de alimentação com a população de 1.342, obteve uma amostra de 96 colaboradores, já o subgrupo de mão de obra diversificada com uma população de 1.750, obteve uma amostra de 125 colaboradores, ficando a amostra composta por 357 funcionários.

3.4 PLANO COLETA DE DADOS

Como instrumento de coleta, foi aplicado questionário estruturado com questões fechadas, aplicado a 357 colaboradores, no período de julho a setembro de 2016, em busca de respostas para o alcance dos objetivos específicos como o de saber a percepção do trabalhador terceirizado sobre o seu vínculo e a relação deste com seu nível de satisfação e motivação para o trabalho na empresa terceirizada. Para facilitar, o diagnóstico, o questionário foi dividido em duas partes, sendo que a primeira para traçar o perfil dos entrevistados; A segunda está relacionada ao vínculo, a satisfação e motivação dos empregados, utilizada a classificação de vínculos estabelecida por Kramer; Faria (2007).

Os dados foram tratados através de análise quantitativa e qualitativa, que levaram como base de seu delineamento as questões ou problemas específicos. Adotada tanto em um quanto em outro a utilização de questionários e entrevistas utilizando-se procedimentos estatísticos que ajudaram na análise dos dados, os quais serão apresentados sob forma de gráficos, com a utilização do recurso como o Google Docs e Excel.

De acordo com Minayo (1994), as relações entre abordagens qualitativas e quantitativas demonstram que as duas metodologias não são incompatíveis e podem ser integradas num mesmo projeto e que uma pesquisa quantitativa pode levar o pesquisador à escolha de um problema particular a ser avaliado em toda sua complexidade, através de métodos e técnicas qualitativas e vice-versa.

Os questionários respondidos foram analisados e os resultados apurados traduzidos em percentuais elucidativos de cada questão.

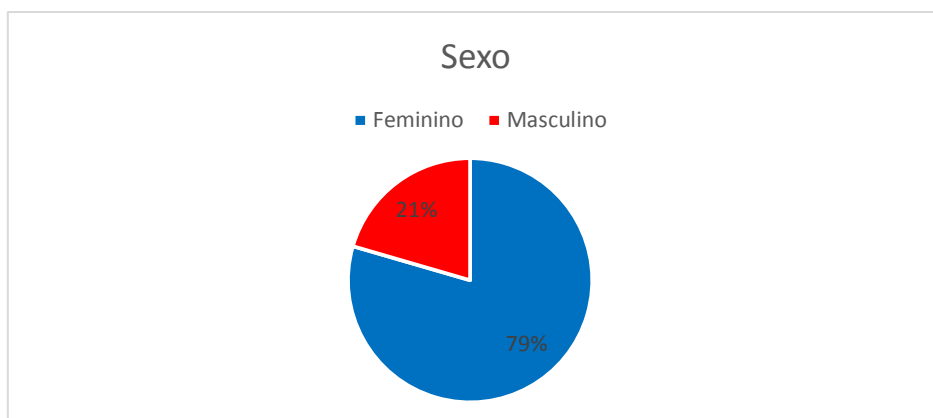
A coleta de dados foi baseada, ainda, em uma observação participante, visto que o pesquisador participou da aplicação, bem como das atividades que os entrevistados realizam, dando uma confiabilidade maior as análises.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Tendo como base as informações coletadas nos questionários aplicados aos colaboradores da organização, neste tópico mostrar-se-á o perfil dos funcionários e as análises referentes à satisfação e motivação de cada um, no seu ambiente de trabalho.

4.1 DADOS INFORMATIVOS: PERFIL DOS COLABORADORES

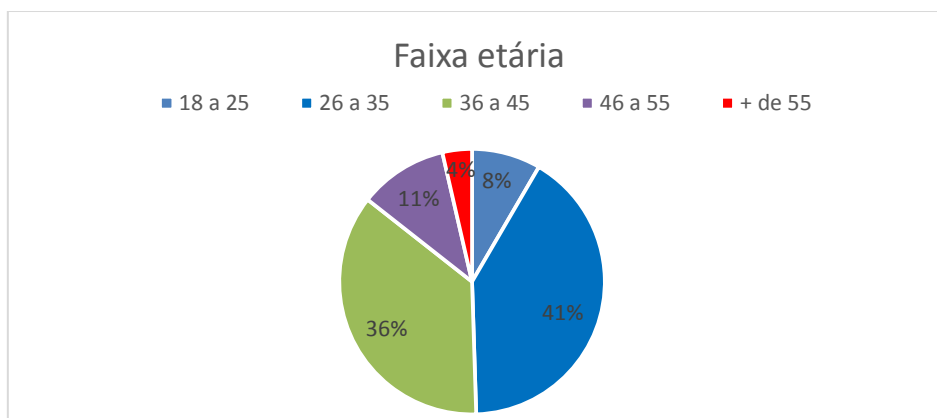
Gráfico 01: Sexo



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

De acordo com o gráfico 01, verificou-se que no quesito sexo a grande maioria dos colaboradores são do sexo feminino com 79,5% e do sexo masculino com 20,5%. Isso mostra que a empresa JMT Service, tem o seu quadro de funcionários composto na sua maioria por mulheres, podendo essa maioria ser uma tendência no setor de terceirização em selecionar mulheres para alguns cargos direcionados, como os de limpeza, por exemplo.

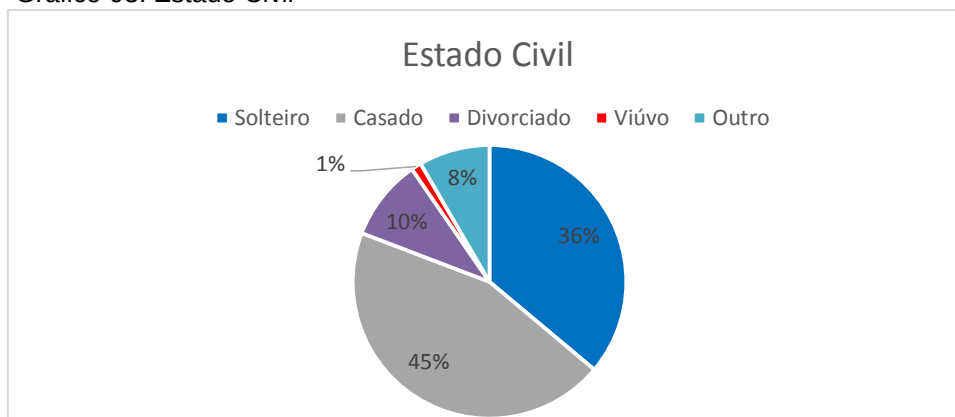
Gráfico 02: Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Como se pode ver no gráfico 02, a faixa etária está entre 26 e 45 anos, totalizando 77,1% dos entrevistados, no entanto, vale salientar que a maior faixa etária está ente 26 e 35 anos, com 41%, revelando que maioria os profissionais da área são jovens e adultos, deixando claro que os critérios de seleção utilizados pela JMT Service priorizam a contratação de jovens profissionais, visando uma maior permanência no quadro funcional.

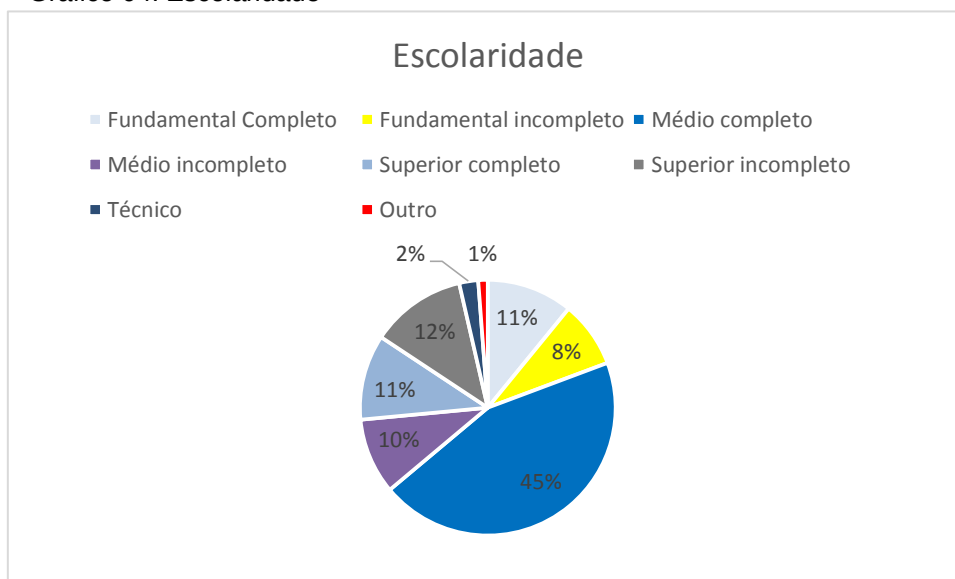
Gráfico 03: Estado Civil



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Sobre este item, o gráfico 03 mostra que a maioria dos colaboradores são casados com 44,6%, seguidos de solteiros com um total de 36,1%, mostrando desta forma que o estado civil do colaborador não influencia na contratação.

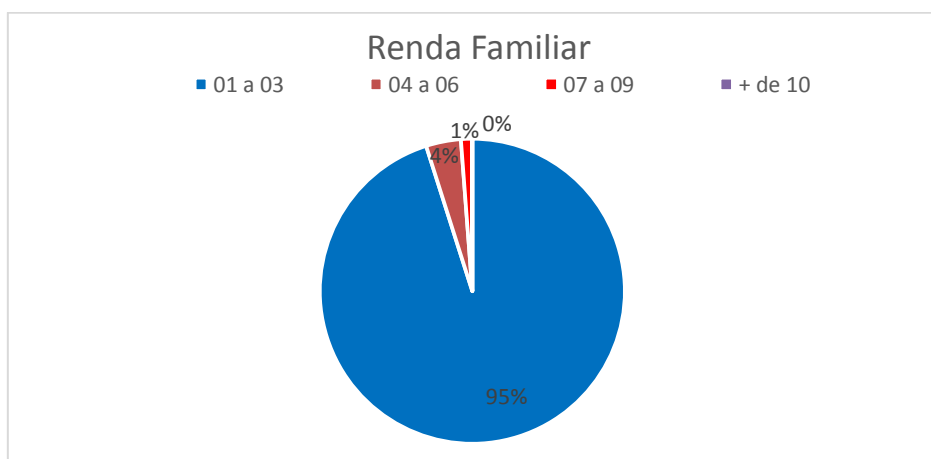
Gráfico 04: Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

De acordo com o gráfico 04, nota-se que a maioria dos funcionários da empresa possui o ensino médio completo, atingindo 44,6% dos entrevistados, seguidos de 12,0% dos funcionários com superior incompleto, e com uma porcentagem de 10,8% para ensino fundamental completo e com ensino superior completo atingindo a mesma porcentagem. Esse resultado mostra que a empresa não restringe ou prioriza grau de escolaridade dos seus colaboradores, pelo fato de oferecer diversos tipos de categorias de cargos e funções, abrangendo desta forma todos os graus de escolaridade.

Gráfico 05: Renda Familiar

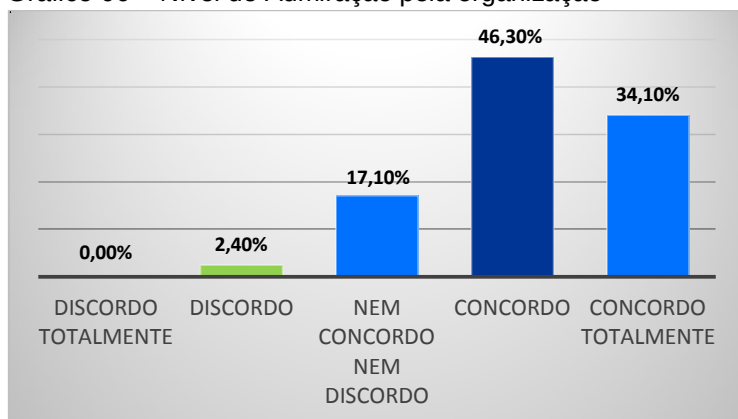


Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

No quesito renda familiar, fica demonstrado no gráfico 05, que os colaboradores em um total de 95,1% têm uma renda estipulada entre 01 a 03 salários mínimos, mostrando assim, o baixo salário hoje oferecido aos profissionais que trabalham com a terceirização.

4.2 DADOS AVALIATIVOS

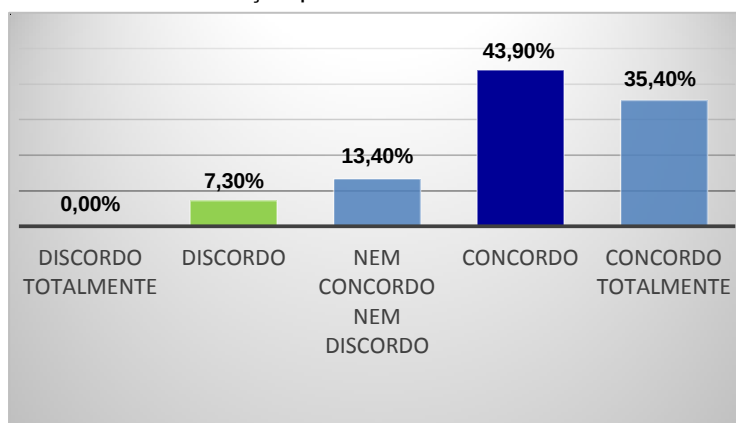
Gráfico 06 – Nível de Admiração pela organização



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

No gráfico 06, foi avaliado em que grau os colaboradores admiram organização a qual fazem parte, mostrando que 86,40% concordam com a afirmação, mostrando assim uma forte tendência de identificação, pois o sentimento de admiração possibilita e incentiva o processo identificatório.

Gráfico 07 - Motivação para o trabalho

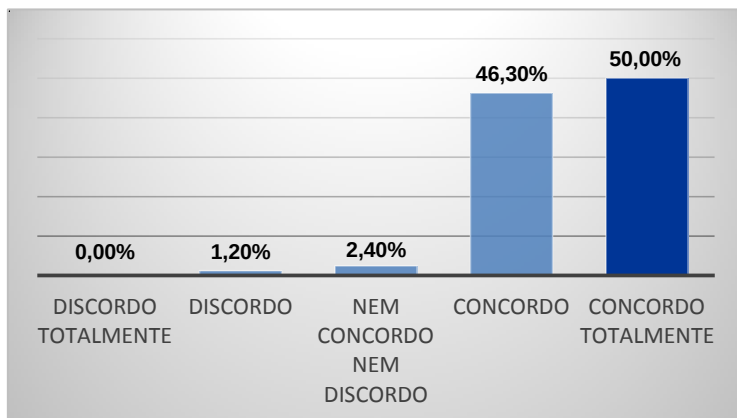


Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Analisando o gráfico 07, percebe-se o alto índice de motivação dos indivíduos para o trabalho, em um total de 43,90% que concordam e 35,40% concordam totalmente. Esses números demonstram que os indivíduos apresentam um índice

significativo de motivação, que pode ser gerado por fatores pessoais, como o gosto pelo trabalho ou a identificação com a organização.

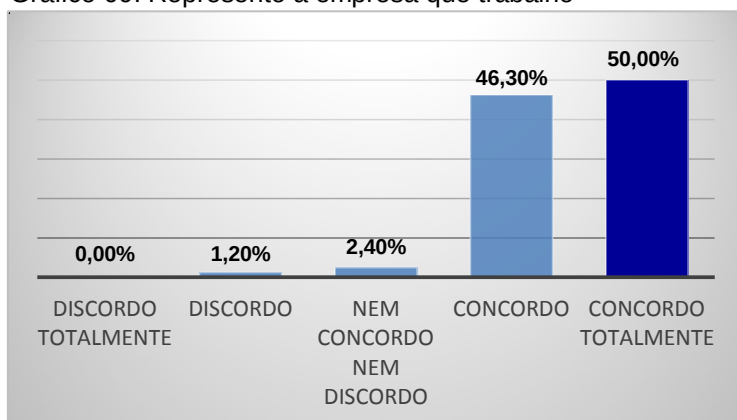
Gráfico 08: Orgulho de pertencer a empresa



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

O gráfico 08 tem como objetivo avaliar se o indivíduo sente orgulho de pertencer à organização. Observa-se que 50,00% concordam totalmente e 46,30% concordam, mostrando desta forma que um total de 96,3% dos entrevistados sentem orgulho de pertencer à JMT Service. Isso mostra em que medida os indivíduos se sentem membros da empresa na qual trabalham, ou seja, se sentem reconhecidos pelos próprios colegas e pelas pessoas externas como indivíduos que pertencem àquela empresa.

Gráfico 09: Represento a empresa que trabalho

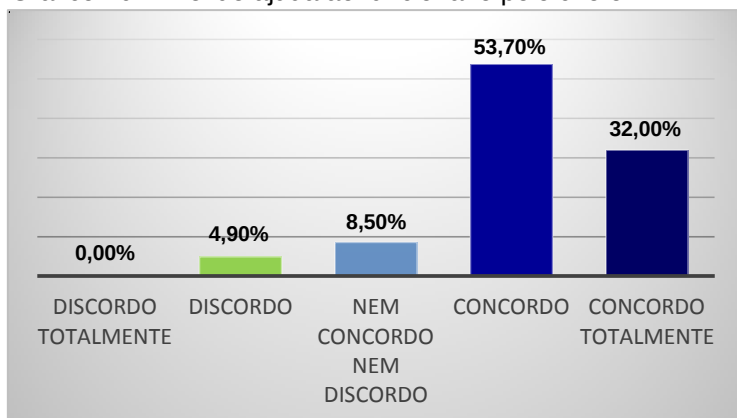


Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Referente ao gráfico 09, a maioria dos entrevistados, 96,3% se sente representante da JMT Service em quaisquer circunstâncias, permitindo inferir um alto grau de identificação dos servidores com a organização. Uma pessoa, cujo trabalho lhe proporciona gratificação, tende a criar uma relação positiva com a

organização, identificando-se com ela. Sentir-se um representante expressa um forte sentimento de ligação.

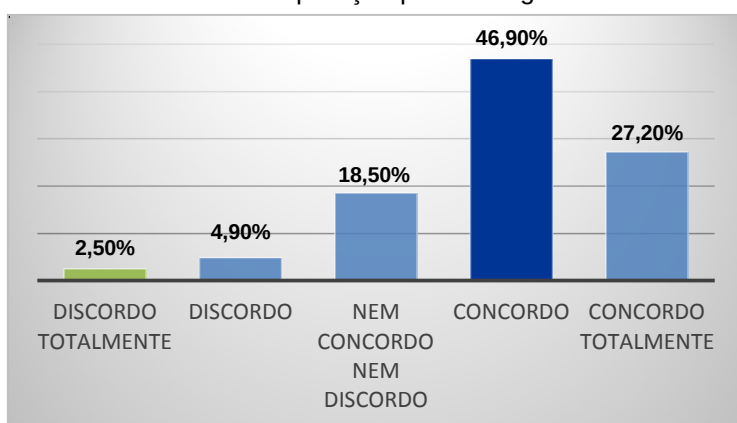
Gráfico 10: Nível de ajuda ao funcionário pelo chefe



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Observa-se no gráfico 10, que um total de 53,70% dos entrevistados concorda e 32,00% concordam totalmente que recebem ajuda do chefe em caso de necessidade, seja para realizar uma atividade, para sanar uma dúvida ou resolver uma dificuldade, sinalizando desta forma que a empresa possui uma liderança preparada para motivar os seus funcionários, no tocante a relacionamento com a chefia.

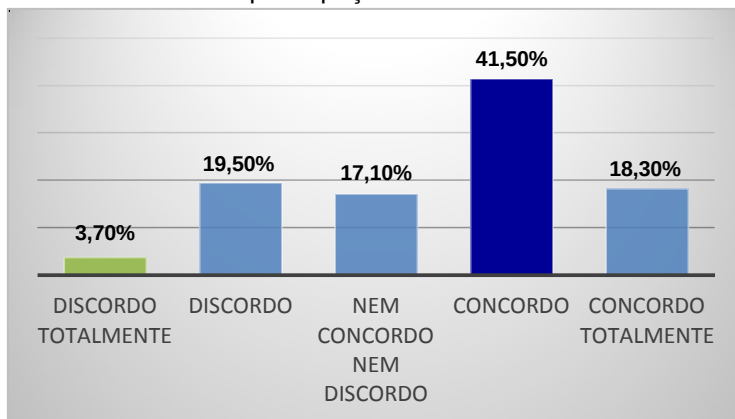
Gráfico 11: Nível de cooperação pelos colegas nas atividades



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Constata-se no gráfico 11, que 74,1% dos entrevistados recebem a cooperação dos colegas, isso mostra a frequência em que os colegas ajudam uns aos outros, contribuindo direta ou indiretamente para a realização de uma tarefa.

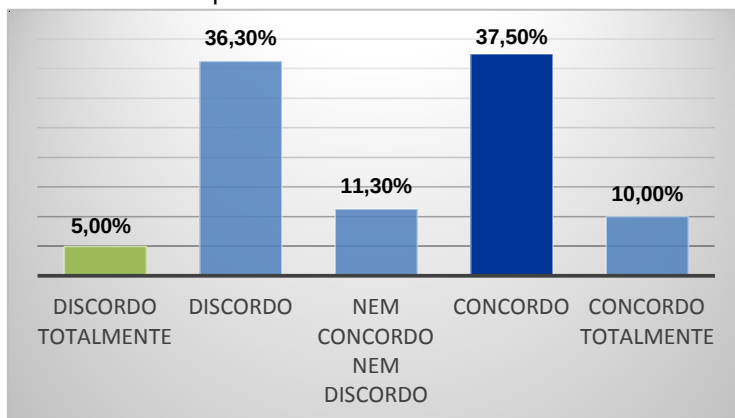
Gráfico 12: Nível de participação nas decisões sobre o trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Baseado no gráfico 12, observa-se que um total de 59,80% concordam que participam na tomada de decisões sobre o trabalho, e observa-se que 23,20% não concordam, isso mostra que em sua grade maioria os colaboradores sentem-se motivados por poder participar nas tomadas de decisões sobre o trabalho.

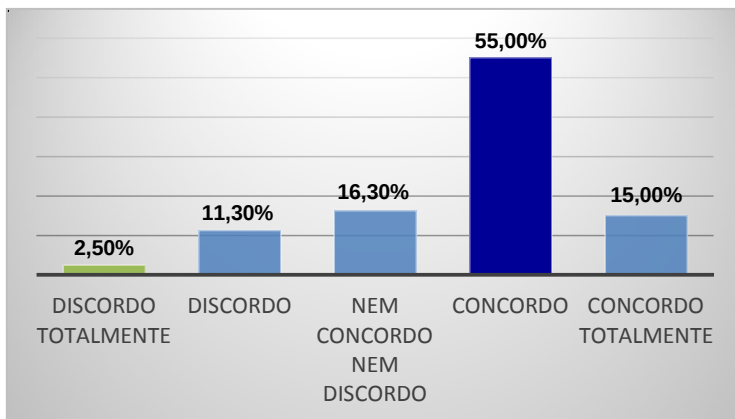
Gráfico 13: A empresa oferece abertura na tomada de decisões



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Diferente do resultado anterior, quanto as decisões do trabalho executado, o gráfico 13 mostra que 47,50% dos colaboradores concordam que a empresa oferece abertura na tomada de decisões, já 41,30% não concordam e um percentual de 11,30% permaneceram neutras em suas respostas, demonstrando desta forma que a empresa não deixa claro essa abertura ou varia de acordo com a função exercida.

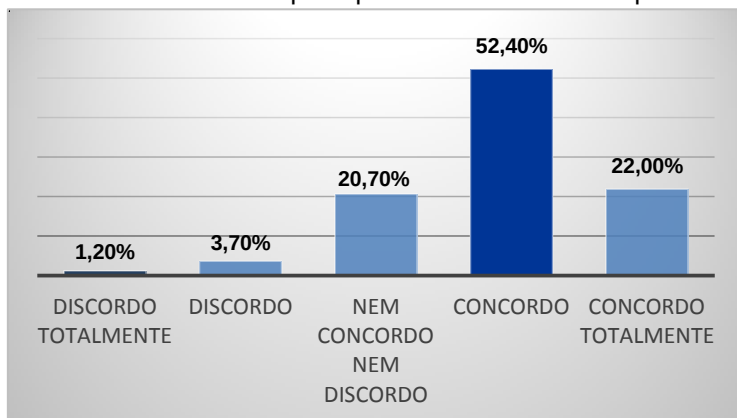
Gráfico 14: O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Em se tratando de ambiente de trabalho, observa-se no gráfico 14, que 70% dos colaboradores acreditam que o ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas. Considerando esses dados, fica claro que a empresa busca um melhor desempenho dos seus profissionais, oferecendo um ambiente agradável, para que assim os colaboradores possam melhor desenvolver suas atividades laborais.

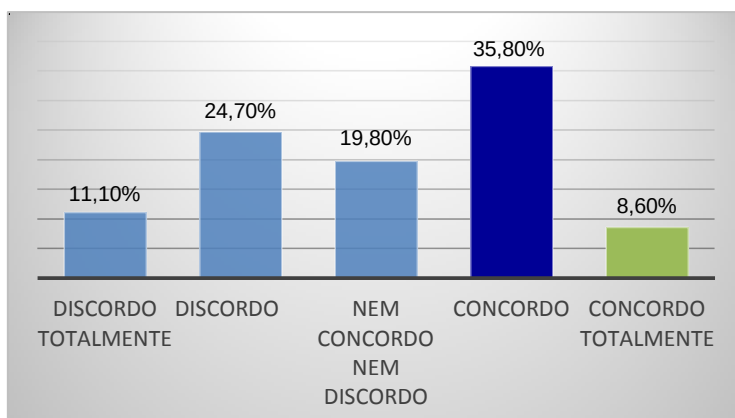
Gráfico 15: Nível de respeito pelo colaborador na empresa



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

O gráfico 15, mostra que 72,4% dos colaboradores entrevistados, consideram a JMT uma empresa que respeitam os seus funcionários, e uma porcentagem de 20,7% se mostram neutros na expressão de sua opinião.

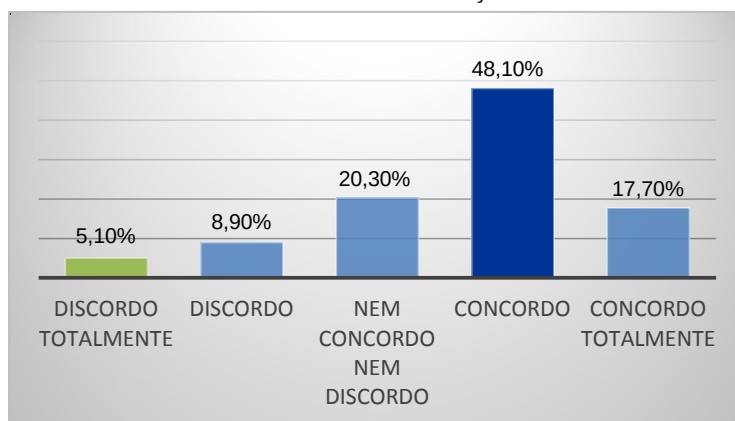
Gráfico 16: Recompensas pelo bom desempenho no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

No gráfico 16, demonstra-se que 44,6% concordam que são recompensados pelo seu trabalho, já um total de 35,8% não concordam, e um total de 19,8% permaneceram neutros nas suas respostas, isso demonstra que o grau de satisfação em relação a recompensas na empresa pelo desempenho do trabalho não estar atendendo a uma grande parte dos colaboradores, podendo desta forma estar interferindo diretamente no seu grau de motivação.

Gráfico 17: Reconhecimento e valorização do trabalhador



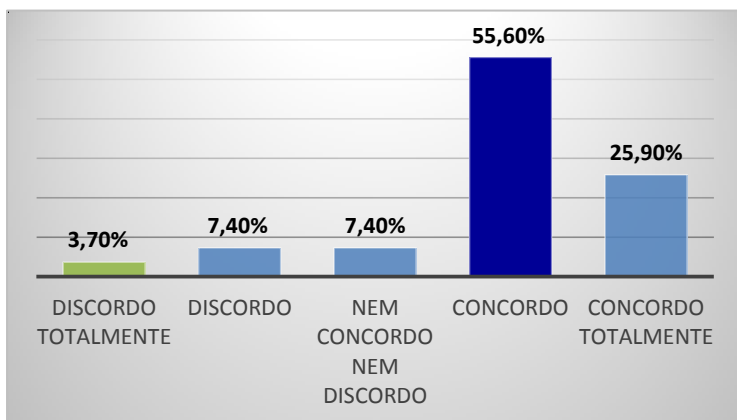
Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Já no gráfico 17, 65,8% dos colaboradores concordam que a empresa reconhece e valoriza o trabalhador, mas observa-se um índice de 20,3% que não concordam nem discordam com a afirmação.

Referindo-se aos gráficos analisados sobre o reconhecimento e valorização, é bom frisar que cada pessoa, subjetivamente, tem sua noção do tema, alguns podem sentir-se valorizados ou reconhecidos por receberem altos salários, outros por ocuparem uma posição importante e outros se sentem satisfeitos ao serem

homenageados, receberem agradecimentos ou serem tratados com respeito. Portanto, a noção de reconhecimento e valorização é influenciada pelos valores e pela percepção individual desses elementos.

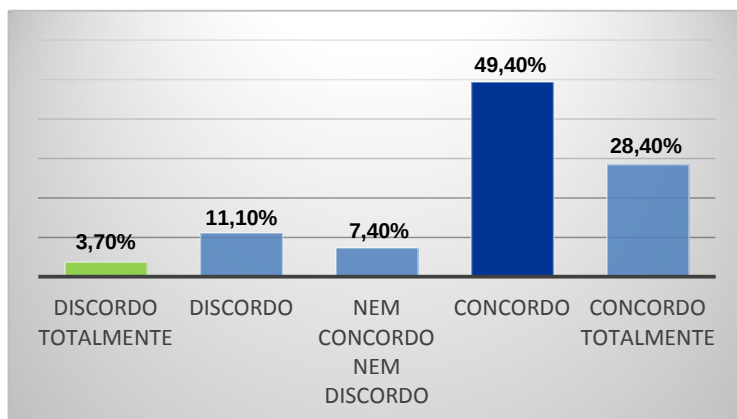
Gráfico 18: Auxílio aos novos funcionários pelos colegas



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Com referência ao gráfico 18, referente ao auxílio aos dos colegas a um novo funcionário em suas dificuldades, o gráfico mostra que 81,5% dos colaboradores concordam com a afirmação, Indicando em que grau as pessoas se dispõem a ajudar umas às outras em caso de dificuldades, originadas no trabalho ou em casa.

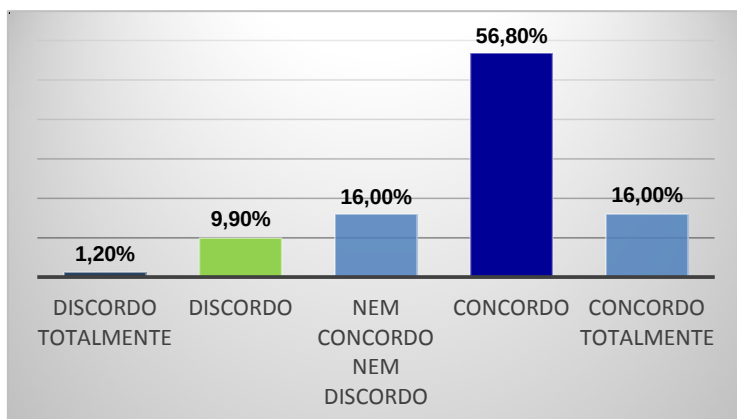
Gráfico 19: Trabalho em equipe



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

O gráfico 19, mostra um percentual de 77,8% de colaboradores que concordam que o trabalho é exercido em equipe, demonstrando que a empresa busca com o trabalho em equipe uma melhoria contínua para conquistar a qualidade e satisfação dos seus colaboradores.

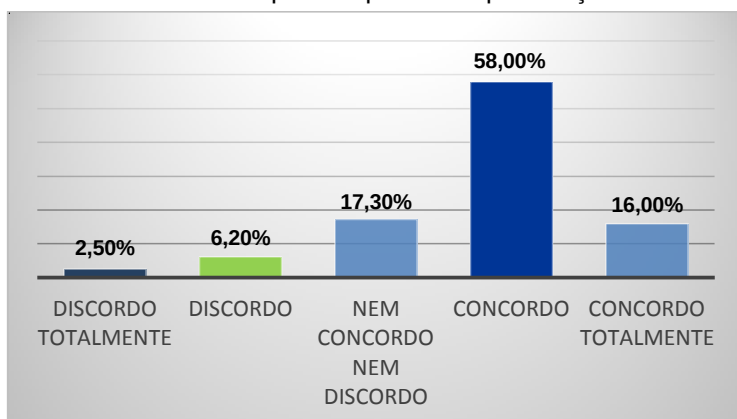
Gráfico 20: Integração entre funcionários



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

O gráfico 20, mostra que 72,8% concordam, ou concordam totalmente com a afirmação, mostrando que existe algum grau de integração entre os membros da organização, possibilitando que o trabalho seja feito de forma adequada, mesmo quando há excesso de tarefas.

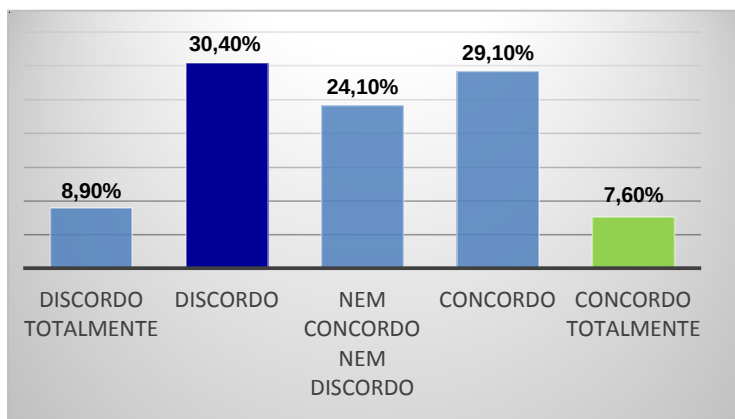
Gráfico 21: Incentivos pela empresa na qualificação dos seus colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

O gráfico 21 mostra que 74% dos colaboradores entrevistados concordam que a empresa incentiva os seus colaboradores, qualificando e aperfeiçoando o seu quadro de pessoal, valorizando o conhecimento e incentivando os mesmos, oferecendo cursos e condições para que seus funcionários criem vínculos com a empresa.

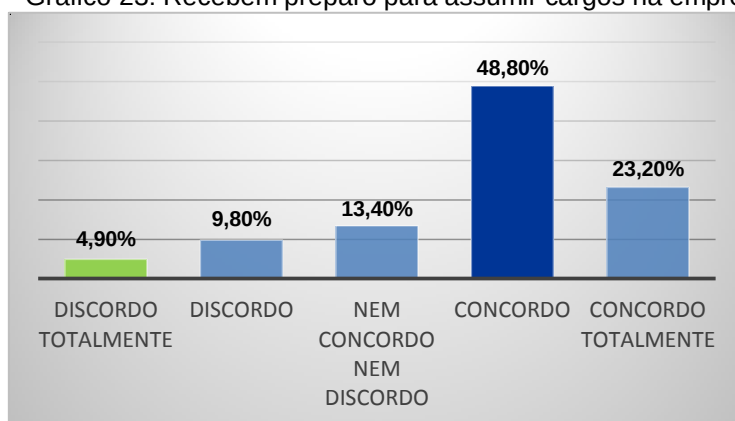
Gráfico 22: A empresa oferece plano de carreira



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Quando questionado se a empresa oferece plano de carreira, o gráfico 22 nos mostra que 39,3% não concordam com a afirmação, um total de 36,7% concordam e 24,1% se mantiveram neutros nas respostas, portanto, pode-se considerar que a JMT Service não possui um plano de carreira estabelecido, deixando de usar esse diferencial como incentivo e motivação para seus colaboradores.

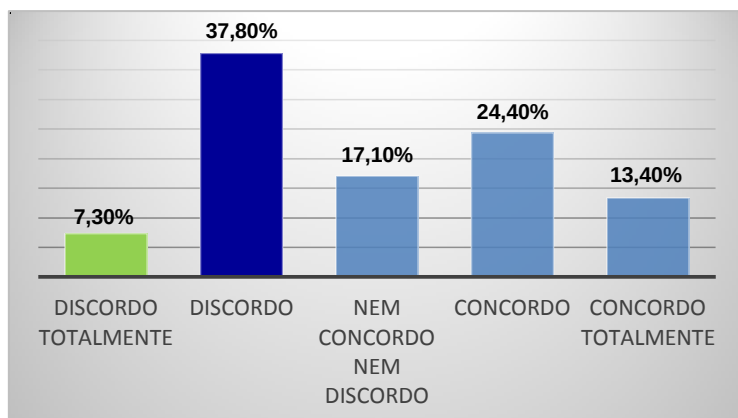
Gráfico 23: Recebem preparo para assumir cargos na empresa



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Referente ao gráfico 23, os colaboradores no total de 72%, concordam que foram preparados para assumir o cargo, deixando claro que a empresa prepara adequadamente seus funcionários para o desempenho das funções que lhes cabem. A preparação para o trabalho, no momento em que proporciona aprendizagem aos indivíduos, funciona como um incentivo ao crescimento e consequentemente, à formação ou fortalecimento dos vínculos organizacionais.

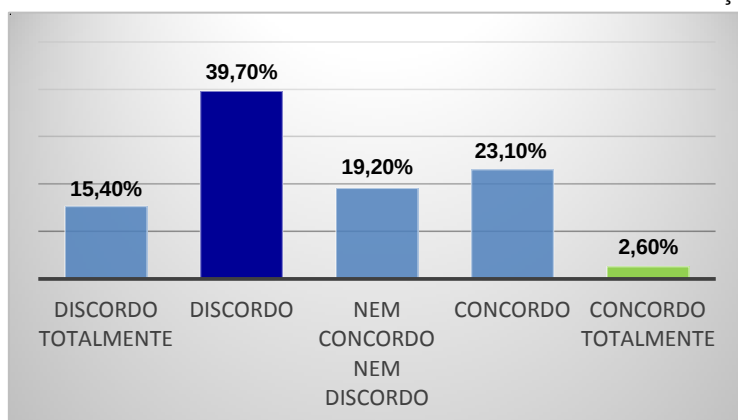
Gráfico 24: Nível de autonomia para definir como trabalhar



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

Quando questionado se o colaborador tem autonomia para definir como vai trabalhar, o gráfico 24 mostra que 45,1% não concordam com a afirmação, 17,1% não concordam e não discordam, e 37,8% dos colaboradores entrevistados concordam com a afirmação, mostrando desta forma que a organização não dar condições para que os próprios funcionários possam determinar como vão realizar as tarefas que lhes cabem.

Gráfico 25: Nível de influência na decisão sobre a remuneração pelo trabalhador



Fonte: Dados da pesquisa, jul/set de 2016

No gráfico 25, fica claro através do gráfico que 55,1% não concordam com a afirmação, 19,2% não concordam e não discordam, e 25,7% dos colaboradores entrevistados concordam com a afirmação. Esse fato se dá devido o trabalhador terceirizado ser regido por Convenções coletivas do Trabalho, tendo desta forma salários fixados pelas mesmas. Em relação aos 25,7% que concordam com a afirmação, trata-se de cargos em que se é permitido acrescentar algum tipo de gratificação por função exercida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro objetivo deste trabalho foi caracterizar o perfil do trabalhador terceirizado da empresa JMT Serviços e Locação de Mão de Obra Ltda, detectou-se que 79,5% dos funcionários são do sexo feminino, a faixa etária está variando entre 26 e 45 anos, mostrando que se trata de um quadro de funcionários jovens, casados e com 44,6% com ensino médio completo e com renda familiar entre 01 e 03 salários mínimos.

O segundo objetivo foi identificar a percepção dos funcionários sobre seu vínculo com o trabalho, seguindo o modelo adotado e descrito no referencial deste artigo. Foram analisados os elementos dos vínculos, podendo-se destacar os seguintes aspectos: verificam-se sentimentos intensos de identificação e de pertença na organização e um alto grau de cooperação entre as pessoas. A JMT possibilita uma participação aberta das pessoas nas decisões relativas ao próprio trabalho e uma participação limitada nas questões relativas aos objetivos, e problemas da organização. A idealização se apresenta de forma positiva. A maioria dos colaboradores demonstra sentir-se reconhecida e valorizada; além disso, a organização oferece algumas condições para o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional dos seus funcionários. Quanto à solidariedade e à integração, verifica-se que estão intensamente presentes entre os membros da JMT. Por fim, verifica-se que a organização proporciona autonomia para os indivíduos definirem a melhor maneira de realizar suas atividades.

É importante destacar a dificuldade da empresa quanto à questão da tomada de decisões, recompensas pelo bom desempenho, inexistência de plano de carreira e autonomia, tais resultados revelam de um modo geral que os funcionários em porcentagens altas estão insatisfeitos, de acordo com a teoria de Maslow o reconhecimento está relacionada à necessidade de estima a sua satisfação conduz a sentimentos de autoconfiança, de valor, força e prestígio e sua falta pode produzir desânimo ou atividades compensatórias segundo Chiavenato (2011)

Deve-se destacar que a empresa não possui um setor de recursos humanos estruturado; desta forma fica claro a necessidade urgente da estruturação do setor de gestão de pessoas, podendo desenvolver diversas ações que teriam

repercussões positivas junto aos colaboradores e reduziriam algumas ou várias das insatisfações existentes e apontadas no estudo.

De acordo com o exposto, dar-se por alcançado o objetivo desse trabalho e espera-se que este enriqueça os conhecimentos dos estudantes e dos profissionais. Que sirva para alertar quanto à importância de verificar o comportamento humano, identificando formas de envolver os indivíduos aos valores organizacionais.

REFERÊNCIAS

BOTTION, Ivan. **Teoria da Motivação de Maslow** - Teoria das necessidades. Disponível em: < <http://www.esoterikha.com/coaching-pnl/teoria-de-maslow-a-teoria-das-necessidades-piramide-de-maslow.php> > Acesso em 01 nov. 2016.

CASTRO, Rubens Ferreira de: **A Terceirização no Direito do Trabalho** – São Paulo, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para administração participativa**. São Paulo: Makron Brooks, 1992.

FARIA, J. II.; SCHIMITT, E. C. **Indivíduo, Vínculo e Subjetividade: O controle social e Serviço das organizações**. In FARIA, J. H. (Org.). *Análise crítica das teorias e práticas organizacionais*. São Paulo, Atlas, 2007.

FRANCISCO, Fernandes. **Teoria X e Y**. Disponível em: < <http://fernandesassis.blogspot.com.br/2016/01/motivacao-principais-teorias-e-aplicacao.html> > Acesso em 25 abr. 2016.

FREITAS, M. E. de. **A questão do imaginário e a fronteira entre a cultura organizacional e a psicanálise**. In: MOTTA, F. C. P.; FREITAS, M. E. de (Orgs.). *Vida psíquica e organização*. São Paulo: FGV, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIOSA, Lívio Antônio. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1997, p. 13.

JMT Serviços e Locação de Mão de Obra. Disponível em: <<http://www.jmtservice.com.br/public/index/conhecamos>> Acesso em 28 mar. 2016.

KRAMER, Gustavo Garcez; FARIA José Henrique. **Vínculos Organizacionais**.

LAKATOS, E.M., MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento científico**: Pesquisa qualitativa em saúde. 2. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1994.

RAP - Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, jan./fev. 2007.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson, 2005.

ROBORTELLA, L. C. A. **O moderno Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 1994.

Rosas, M. L. M. & Moraes, R. D. (2011). A importância do reconhecimento no contexto de trabalho. *Revista AMAzônica*, 7(2), 210-224.

SIQUEIRA, M. M.M; GOMID JR. S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização.** In: ZANELLI, J. C.; BORGES ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. & COLS. Psicologia, organização e trabalho no Brasil, Porto Alegre, Artmed, 2004.

STEVENSON, W. J. **Estatística aplicada à administração.** São Paulo: Harbra, 1986.

YAMAMOTO, Lucas Zucoli. **O que é terceirização.** Disponível em: < <http://www.sindpdpr.org.br/faq/que-e-terceirizacao> > Acesso em 28 mar. 2016.