

## PERCEPÇÃO DE BEM-ESTAR NO TRABALHO DE TRABALHADORES TERCEIRIZADOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA/MG

*Marco Aurélio Muniz Corrêa de Carvalho\**  
(UEMA, Brasil)

*Amelia Carla Sobrinho Bifano\*\**  
(UFPA, Brasil)

*Márcia Barroso Fontes\*\*\**  
(UFPA, Brasil)

 <https://doi.org/10.29404/rtps-v8i13.832>

**Resumo:** o artigo propõe identificar os aspectos relativos à percepção de bem-estar dos trabalhadores terceirizados dos serviços de limpeza da Universidade Federal de Viçosa, partindo do princípio de que o processo de terceirização pode levar à precarização e ao sofrimento no trabalho. Trata-se de um estudo quantitativo com caráter descritivo-exploratório. O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado. Os resultados evidenciaram seis itens que apresentaram índices positivos em relação à percepção do bem-estar no trabalho e dois índices apresentaram níveis negativos. Considera-se que tal resultado está associado a um sentido de sobrevivência para este grupo, pois o desemprego significa uma dificuldade ainda maior para o sustento da família e o trabalho informal é a realidade mais presente e, desta forma, o sofrimento é mascarado.

**Palavras-Chave:** Bem-estar. Terceirização. Trabalho. Universidade Federal de Viçosa.

---

\* Mestre em Economia Doméstica pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Atua como docente no Centro Universitário de Viçosa (Univiçosa), onde é membro do Comitê de Ética em Pesquisa. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9749-3275>. E-mail: [m.aureliomcc@hotmail.com](mailto:m.aureliomcc@hotmail.com)

\*\* Doutora em Engenharia de Produção pela Escola Politécnica da Universidade São Paulo (USP), com estágio sanduíche de um ano no *Conservatoire National des Arts et Métiers* (CNAM), França. Pós-doutora em Psicologia pela Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ). Atua como docente do Departamento de Economia Doméstica da Universidade Federal de Viçosa (DED/UFV), onde integra o quadro docente do Programa de Pós-graduação em Economia Doméstica (PPGED/UFV), inclusive do qual é membro da Comissão Coordenadora. É líder do Grupo de Pesquisa Desenvolvimento Humano, Social e Vida Cotidiana, coordenadora do Laboratório INTERFACES. Coordenadora do Projeto "Você conta, eu escuto, nós transformamos" – acolhimento, escuta e reflexão para pessoas em situação de vulnerabilidade social em Viçosa/MG. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-9046-9149>. E-mail: [acsbifano@gmail.com](mailto:acsbifano@gmail.com)

\*\*\* Doutora em Demografia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Atua como docente na Universidade Federal de Viçosa (UFV), onde integra o quadro docente do programa de Pós-graduação em Economia Doméstica e membro do Grupo de Pesquisa Famílias, Políticas Públicas, Desenvolvimento Humano e Social e do Grupo de Pesquisas Trabalho, Sociabilidade e Gênero". ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-0400-9307>. E-mail: [marciabfontes@gmail.com](mailto:marciabfontes@gmail.com)

## **PERCEPTION OF WELL-BEING AT WORK OF OUTSOURCED WORKERS AT THE *UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA/MG*, Brazil**

**Abstract:** the article proposes to identify aspects related to the perception of well-being of outsourced cleaning service workers at the Federal University of Viçosa, assuming that the outsourcing process can lead to precariousness and suffering at work. This is a quantitative study with a descriptive-exploratory nature. The data collection instrument was a structured questionnaire. The results showed six items that presented positive indices in relation to the perception of well-being at work and two indices presented negative levels. It is considered that this result is associated with a sense of survival for this group, as unemployment means an even greater difficulty in supporting the family and informal work is the most present reality and, in this way, suffering is masked.

**Keywords:** Well-Being. Outsourcing. Work. *Universidade Federal de Viçosa*.

## **PERCEPCIÓN DE BIENESTAR EN EL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES TERCERIZADOS DE LA *UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA/MG*, Brasil**

**Resumen:** el artículo propone identificar aspectos relacionados con la percepción de bienestar de los trabajadores de servicios de limpieza tercerizados en la Universidad Federal de Viçosa, asumiendo que el proceso de tercerización puede conducir a precariedad y sufrimiento en el trabajo. Se trata de un estudio cuantitativo de carácter descriptivo-exploratorio. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron seis ítems que presentaron índices positivos con relación a la percepción de bienestar en el trabajo y dos índices presentaron niveles negativos. Se considera que este resultado está asociado a una sensación de supervivencia para este grupo, ya que el desempleo significa una dificultad aún mayor para sostener a la familia y el trabajo informal es la realidad más presente y, de esta manera, se enmascara el sufrimiento

**Palabras clave:** Bienestar. Subcontratación. Trabajo. *Universidad Federal de Viçosa*.

### **Introdução**

O trabalhador terceirizado tem condições e ganhos salariais tidos como “de segunda categoria”, sendo vistos, às vezes, como uma analogia ao trabalho escravo. Há nestes casos uma grande discriminação por parte do contratante e dos trabalhadores que possuem contratos diretos com a empresa para com os terceirizados. Em geral, os trabalhadores terceirizados tem um menor salário, maior carga horária de trabalho, maior risco de acidentes e menor possibilidade de exercer direitos trabalhistas. Outro fator, que é um desdobramento desta precarização e que afeta o bem-estar, se refere às relações sociais que o trabalhador constrói no ambiente de trabalho, sua subjetividade e autopercepção (Druck, 2016).

Outro fator que influencia o bem-estar do sujeito é a forma como se percebe em sua valorização e seu reconhecimento pelo trabalho desempenhado. Corroborando Bendassolli (2012), afirma que o trabalho está associado às expectativas de retorno, ou seja, se mostra diretamente ligado à construção de identidade e saúde do sujeito, logo, a falta de aclamação leva a processos de sofrimento e adoecimento. A base do reconhecimento deriva do status e honra, e hoje se baseia nos direitos individuais e mérito do desempenho (Vogelmann, 2017).

O sofrimento surge, então, do encontro do sujeito com o real, sendo um ponto de partida para o processo de subjetivação. Este se dá por meio do qual o sujeito se constitui, criando vínculos com todo o meio em que está inserido, mobilizando seus sentimentos e suas atitudes para lidar com este real (Bendassoli, 2012).

Mesmo com toda questão voltada para o sofrimento e adoecimentos que a precarização acarreta, a baixa oferta de empregos e a necessidade de sobrevivência faz com que a terceirização se torne uma oportunidade de emprego para a população das cidades de pequeno e médio porte, devido à baixa oferta de empregos, destacando-se dentro desse quadro, os trabalhadores da baixa ou nenhuma qualificação profissional (Olher, 2013).

Neste contexto, objetivou-se identificar os aspectos relacionados ao impacto do trabalho terceirizado, considerando os fatores físicos e psicológicos relacionados no bem-estar do sujeito (Wisner, 1994; Dejours, 1998; Maggi, 2006; Antunes, 2015; Dutra, 2016; Stein *et alii*, 2017; Druck, 2016; 2018).

## 1. O bem-estar

### 1.1. A precarização como propulsora de condições de adoecimento

No que diz respeito as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), a terceirização se tornou um processo com limites tão flexíveis a ponto de, com seu crescimento e com a extinção de cargos públicos, levarem à reestruturação de carreiras. Na atualidade, existem poucos ou nenhum servidor público nas IFES para as funções relativas aos serviços de limpeza (Druck *et alii*, 2018).

De acordo com os resultados do estudo de Druck *et alii* (2018), em uma IFES com os terceirizados, quase a totalidade dos trabalhadores dos serviços de limpeza recebe um salário-mínimo e quase um quarto deles alegaram já terem sofrido alguma discriminação devido à sua posição de trabalho. Um fato que se destacou foi o de que o sentimento de pertencimento deste grupo é maior em relação à universidade na qual prestam serviço, e não com a empresa na qual possuem o vínculo de empregatício.

No contexto do trabalho, qualquer indivíduo está sob influência de diversos fatores, sejam eles sociais, culturais e/ou psicológicos. Por vezes, estes fatores conduzem a situações negativas e/ou danosas a saúde física e mental, diminuindo o nível de bem-estar e levando a consequências nocivas à sua integridade, que podem surgir em forma de adoecimentos. O trabalhador com exaustão, ansiedade e depressão não consegue desempenhar satisfatoriamente seu trabalho e demais atividades fora dele. Ao ser

humilhado no trabalho, ele perde seu bem-estar e está mais propenso a acidentes (Gouveia *et alii*, 2008).

De acordo com Clot (2006), que desenvolveu o conceito de “função psicológica do trabalho”, este processo é o meio pelo qual o trabalhador constrói sua identidade e percebe sua condição de saúde. O autor considera que o trabalho é uma atividade dirigida para três fontes. A primeira, diz respeito às preocupações dos sujeitos, estando incluídos os seus desejos, expectativas e projetos; a segunda, diz respeito às preocupações dos outros, visto que a atividade vai ser desenvolvida juntamente ao exercício de outros sujeitos no mesmo local; a terceira, diz respeito ao ofício e ao gênero profissional, estando ligada a uma forma transpessoal do coletivo de trabalho, permitindo ao sujeito o pertencimento a um grupo, se reconhecendo e servindo como ferramenta para ação e comunicação. Considera-se, então, que a atividade é marcada em uma história de coletividade, permeada por regras específicas do local e do ofício e uma coletividade de trabalho (Clot, 2006).

O trabalhador terceirizado, ao exercer sua atividade de trabalho, está imerso em um ambiente de constante contraste devido às possíveis diferenciações das situações de trabalho, que podem ser a causa de seu adoecimento. Quem nos traz esta perspectiva é Dejours (1998), ao afirmar que ao ser inserido em determinadas organizações, as relações em que o trabalhador se engaja o despoja de sua subjetividade.

Para Wisner (1994), um dos fatores ligados ao sofrimento psíquico do trabalhador é a “carga mental de trabalho”, sendo que esta possui três aspectos: o físico, que pode estar diretamente relacionado ao adoecimento físico e que, às vezes, apesar dos componentes físicos ou psíquicos não estarem em foco na atividade de trabalho exercida, existem e exercem importância, o psíquico e o cognitivo, que ganha mais importância ao se relacionar com a capacidade e a possibilidade de o trabalhador ter autonomia para tomar decisões, estando diretamente ligado ao aspecto cognitivo da própria tarefa, e caso haja, então, uma sobrecarga neste aspecto, a tomada de decisão fica comprometida.

## **1.2. O bem-estar no trabalho**

O bem-estar no trabalho é um estado que almeja a valorização do trabalhador enquanto pessoa e suas questões individuais, tendo como busca o equilíbrio saudável entre o trabalhador e a empresa (Alves, 2010).

A definição de bem-estar vem de uma base relacionada a juízos de valor e de reações emocionais relativas à satisfação, prazer e felicidade (Goulart *et alii*, 2012). Na busca de unificar estes conceitos, a Organização Mundial da Saúde (OMS) propôs o seguinte conceito: “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (Whoqol Group, 1994, p. 28).

Este conceito engloba aspectos de bem-estar físico e psicológico, direito a saúde, segurança física e psicossocial, além da possibilidade de realizar suas tarefas com segurança, nível de independência, crenças e relações pessoais. Esta definição, demonstra a complexidade na qual o sujeito está imerso e que o conceito de bem-estar envolve aspectos tendo como principal pilar a autopercepção sobre suas questões (Fleck, 2000).

A Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) considera o local de trabalho um dos principais locais para a promoção da saúde, pois as pessoas tendem a passar, em média, um terço de suas vidas em algum ambiente de trabalho. Este serviço de promoção à saúde é considerado como primário para o desenvolvimento social, econômico e pessoal (Casas; Klijn, 2006).

Os principais aspectos para a promoção da saúde são de ordem variável em níveis de conhecimento e aplicação. Os indicadores que mostram se um ambiente de trabalho é saudável ou não são de duas ordens, objetivo e subjetivo. Estes indicadores podem mostrar a satisfação dos indivíduos em realizar as tarefas e permanecer naquele ambiente. O fator objetivo diz respeito às formas de organização e condições de trabalho e o subjetivo, sobre o contentamento das necessidades intrínsecas. Logo, o bem-estar no trabalho está pautado no equilíbrio sócio laboral, estando envolvido no que este equilíbrio pode proporcionar em termos de recursos financeiros, segurança física e psicológica, relações sociais e oportunidade de crescimento profissional (Casas; Klijn 2006; Farsen *et alii*, 2018).

O bem-estar também exerce influência nos processos psicossociais dos trabalhadores, gerando impactos na sua capacidade de trabalho. Quando em um nível alto ou positivo, o trabalhador se sente motivado, produz mais e melhor, além de criar um vínculo mais forte com a instituição e com seus colegas de trabalho. Quando este nível está baixo ou negativo, ele se sente desmotivado, desconfiado, busca sair do emprego e não cria vínculos positivos (Zamabada; Gómez, 2012).

As estratégias utilizadas para alcançar melhores resultados passam pela reestruturação da organização do trabalho, buscando criar uma valorização do indivíduo e um canal de comunicação direto entre os trabalhadores e seus superiores, ampliando as relações interpessoais, que por sua vez, levam a uma diminuição das queixas e sintomas psicológicos negativos (Santos; Ceballos, 2013).

Ainda segundo Santos e Ceballos (2013), apesar de existirem variáveis que definem se o bem-estar no trabalho terá impacto positivo ou negativo, eles afirmam que o contexto de trabalho é o mais importante, pois, ele impactará sobre outros fatores, como, por exemplo, as condições sociodemográficas destes trabalhadores. Dentro do contexto de trabalho, tanto as relações, quanto o clima social são entendidos como os fatores de maior influência, o que embasa a hipótese dos autores de que as relações interpessoais pelo seu caráter psicológico são importantes para o bem-estar.

Por outro lado, demandas excessivas no trabalho, sejam elas de ordem psicológica ou física e o sentimento de frustração por não ter o reconhecimento ou a recompensa esperada aumenta a insatisfação, que, por sua vez, pode abalar as relações interpessoais, reduzindo o bem-estar no trabalho (Santos; Ceballos, 2013).

### **1.3. Aspectos psicossociais**

Historicamente, a Psicologia teve um investimento maior sobre o tema do bem-estar, no início da década de 1970, devido às mudanças ocorridas no período pós-guerra. O conceito de bem-estar proposto se compunha de dois fatores. O bem-estar objetivo, também chamado de *welfare*, que diz respeito ao acesso a recursos que o indivíduo possui para obter uma satisfação em relação às necessidades básicas de vida e segurança, estando intimamente ligado ao salário e as condições sociodemográficas e o bem-estar subjetivo,

também chamado de *well-being*, que está relacionado a fatores relativos à satisfação sobre a vida, aspectos psicológicos e emocionais, dando então este caráter subjetivo e individual sobre cada modo de vida (Gonçalves; Leite, 2009).

Este conceito está ligado também a um fator de segurança para os processos de ação e decisão. Segundo Bendassolli (2012), o ofício funciona como um “destinatário de segurança” que garante ao trabalhador ações e decisões previamente estabelecidas para lidar com o embate entre o prescrito – as regras e normas estabelecidas pela empresa e o real – como de fato acontece a atividade de trabalhar no dia a dia. O autor ainda coloca que, caso haja uma mudança de contexto e o trabalhador seja despojado destas garantias de segurança, ele se sente inseguro em relação aos processos decisórios e em relação à organização do trabalho.

Ainda dentro deste conceito, Bendassoli (2012) ressalta que o bem-estar psicossocial está ligado também ao reconhecimento sobre si e sobre o seu trabalho. Portanto, o reconhecimento, enquanto categoria de bem-estar subjetivo tem sua importância na execução das atividades e no reconhecimento deste gênero profissional.

A falta de bem-estar no trabalho e o surgimento de adoecimentos físico e psicológico pode ser ocasionada por diversos fatores, como, por exemplo, questões relacionadas ao local de trabalho, remuneração, condições de contrato, relações interpessoais, estilos de gerência, pressão por resultados, entre outros (Goulart Jr. *et alii*, 2013; Barhan; Vanalli, 2012).

Considerando apenas o bem-estar no trabalho em seus aspectos objetivos, considera-se principalmente os fatores que estão ligados à organização do local de trabalho, suas condições e aspectos contratuais, e em relação aos aspectos subjetivos se considera a satisfação e contentamento das necessidades particulares de cada trabalhador, passando nos aspectos de valorização, relacionamentos interpessoais, segurança e vida particular (Farsen *et alii*, 2018).

Para a dimensão objetiva, alguns fatores podem ser elencados como relacionados à boa ou má qualidade de bem-estar no trabalho, como, por exemplo: 1) o contexto do ambiente físico; 2) fadiga física; 3) risco a acidentes; 4) dificuldade de operação e realização das tarefas; 5) ambiente contratual; 6) segurança; 7) benefícios; e 8) formas gerenciais (Granados, 2011).

No caso das condições subjetivas, estas dizem respeito a: 1) problemas enfrentados dentro do local, como rixas e dificuldades de relacionamento; 2) a atividade individual e profissional, que seria a possibilidade de desenvolver seu conhecimento e alcançar metas profissionais; 3) organização e função política interna; 4) confiança; 5) comunicação interna na empresa; 6) auto avaliação sobre si e seu trabalho; 7) reconhecimento de terceiros sobre seu trabalho; e 8) sentimentos sobre si e o local de trabalho (Granados, 2011).

Pode-se considerar ainda alguns fatores que permeiam ambas, tanto as condições objetivas, quanto as subjetivas como: 1) o conjunto de estruturas organizacionais e práticas que são relevantes para o bem-estar do trabalhador; 2) todos os processos de interpretação e/ou desempenho realizados pelo trabalhador na sua situação de emprego e que também afetam o seu bem-estar de trabalho; 3) grau de ajustamento, correspondência ou concordância que se realiza entre ele e sua atividade laboral; e 4) os diferentes elementos

componentes e a estrutura interna de bem-estar no trabalho que ele experiencia (Granados, 2011).

Dentro dos estudos da Psicologia sobre o bem-estar, destaca-se a ideia de que o bem-estar subjetivo tem sua base principalmente a partir de autoavaliações sobre si e sua vida, sendo este um dos indicadores desta pesquisa. Considera ainda que essas avaliações têm como base os sentimentos positivos relacionados ao passado, presente e futuro, havendo uma diferenciação apenas quando se trata do nível individual, onde se destacam também as habilidades interpessoais, capacidades emocionais dirigidas para si e para o outro, espiritualidade e competências e, no nível grupal, onde se destacam as virtudes cívicas, como educação, altruísmo, empatia e eticidade (Gonçalves; Leite, 2009).

Os adoecimentos que estão relacionados a esta questão são denominados TMC - Transtorno Mental Comum. Correspondem a uma variedade de sintomas emocionais, psicológicos e somáticos, como insônia, cansaço, irritabilidade, dificuldade de concentração e de memória, que podem ocasionar incapacitação funcional, absenteísmo, além de sentimentos negativos, como insegurança sobre seu futuro e sobre si, que, por sua vez, geram pensamentos negativos em relação a si e sobre a empresa que possui vínculo, desgastes das relações sociais e baixa autoestima (Assunção; Silva, 2013; Murcho *et alii*, 2016).

Os TMC's podem ainda levar a adoecimentos maiores, como a depressão, a ansiedade e a síndrome de Burnout. Sentimento de insegurança exagerada e comportamentos que possam ser nocivos e excessivos (Rangé; Marlatt, 2008; Paloski; Christ, 2014, Ferreira *et alii*, 2015).

Pode-se dizer que as condições objetivas têm impacto sobre as condições subjetivas, sendo, por vezes, as condições objetivas as causadoras das questões de adoecimento físico e psicológico. As condições objetivas estão diluídas entre as atividades realizadas pelo trabalhador, como cita Wisner (1994), ao falar sobre o aspecto cognitivo da tarefa. Sendo assim, o local de trabalho e seu contexto, incluídas as pessoas, o local em si e sua estrutura, as relações com as outras pessoas e o contrato de trabalho, estão sempre influenciando de uma forma singular as questões psicossociais de cada trabalhador, que por sua vez, afeta seu bem-estar em um todo (Comis; Pinto, 2014; Dejours, 1998; Ferreira, 2015; Zubieri, 2011; Gonçalves, 2017).

## 2. Procedimentos metodológicos

Trata-se de um estudo quantitativo, com uma abordagem descritiva exploratória, tendo como participantes da pesquisa os trabalhadores terceirizados dos serviços de limpeza da UFV. A pesquisa de campo foi desenvolvida no município de Viçosa - MG, onde está localizada a Universidade Federal.

O instrumento de coleta utilizado foi o Questionário de Bem-estar no Trabalho (QBET), proposto por Goulart *et alii* (2012). Este instrumento é formado por oito escalas, por afirmações tipo *Likert* com a finalidade avaliar a tendência do trabalhador a perceber: as condições de trabalho, organização do local de trabalho, demandas da organização, sentimentos no trabalho, autoanálise do bem-estar subjetivo, percepção de sintomas

físicos e psicológicos de adoecimento, esgotamento e engajamento no trabalho, tempo para realizar as tarefas.

A população total era de 164 trabalhadores e 89 aceitaram participar da pesquisa. Este valor ainda se considera relevante, pois, com um nível de confiança de 90%, erro amostral de 10% e desvio padrão de 0,5 indicou que para a amostra ser válida, deveriam ser realizadas 81 aplicações. Porém, para a validação dos resultados, foram excluídos os participantes que deixaram de responder pelo menos um item de cada variável.

**Tabela 1- Número de respondentes para cada item da escala de bem-estar-estar no trabalho**

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8
Nº	56	65	80	82	78	81	71	86

Fonte: elaboração própria.

### 3. Resultados e discussões

Os resultados sobre bem-estar são concernentes aos 89 trabalhadores terceirizados dos serviços de limpeza da UFV, o que representa aproximadamente 54,5% da população total (N=164), sendo 67,42% mulheres e 32,58% homens; em sua maioria, na faixa etária entre 31 e 50 anos (71,18%) e com tempo médio de serviço na empresa de três anos e quatro meses. A escolaridade predominante era o ensino fundamental completo, com 52,81%.

Em termos de análise do bem-estar desses trabalhadores, procurou-se examinar, como proposto, por Goulart *et alii* (2012), as seguintes variáveis: condições de trabalho, demanda da organização, sentimentos no trabalho, bem-estar subjetivo, percepção dos sintomas físicos e/ou psicológicos, esgotamento/despersonalização/engajamento, tempo para tarefas.

#### 3.1. Condições de trabalho

A primeira escala é composta por 22 itens e diz respeito às condições de trabalho (0-10), e obteve uma média de 7, demonstrando uma tendência de perceber de forma boa as condições de trabalho, sendo o desvio padrão (DP) equivalente a 1,8. O coeficiente de variação (CV) foi de 25,72%, indicando que há uma relativa homogeneização dos dados com uma dispersão mediana em torno da média.

Porém, seis itens apresentaram resultados abaixo da média, conforme é possível contatar na Tabela 2.



**Tabela 2 – Variável sobre condições de trabalho**

Item	Médias
Retribuição econômica	6,50
Autonomia na tomada de decisões	5,54
Justiça na contratação, remuneração e promoção	5,27
Oportunidade de formação	4,36
Oportunidade de promoção	2,30
Participação nas decisões organizacionais	3,23

Fonte: elaboração própria

Constata-se que os itens de oportunidade de formação, oportunidade de promoção e participação nas decisões organizacionais estão, inclusive, abaixo da média subtraindo o DP, valor que seria correspondente a 5,2, significando uma tendência a uma percepção negativa a muito negativa em relação à essas variáveis.

Em relação aos participantes, os resultados mostraram que 11 (18,65%) dos 56 respondentes apresentaram uma média menor do que 5,2, representando que, pela percepção destas pessoas, suas condições de trabalho são ruins a muito ruins. Por outro lado, 10 (17,85%) pessoas apresentaram média maior do que 8,8 (valor obtido da média somado ao desvio padrão), o que demonstra na visão dos trabalhadores, as condições de trabalho são percebidas como boas a muito boas.

Estes dados apresentam dois caminhos reflexivos. O primeiro está associado à tendência de que os trabalhadores possuem a considerar suas condições de trabalho boas; ou seja o bem-estar no trabalho pode estar vinculado a uma predominância de emoções positivas na empresa e à percepção própria do indivíduo de que naquele local de trabalho ele poderá desenvolver seus potenciais profissionais, alcançar metas de vida e buscar estabilidade, elevando também seus resultados para com a organização. Esta predominância de emoções positivas pode, ainda, estar relacionadas ao contexto econômico local, na qual o emprego como terceirizado é uma oportunidade, frente à informalidade, o que representa condições piores de vida (Agapito; Polizzi Filho, 2015; Siqueira, 2015).

O segundo caminho está relacionado ao fato de que 18,65% dos trabalhadores tendem a possuir uma percepção ruim a muito ruim, pois, todos os seis itens que apresentaram resultados abaixo da média dizem, de alguma forma, sobre a valorização do sujeito, envolvendo salários, promoção, contratação e treinamentos. Este fator é um dado comum ao se considerar o serviço terceirizado, já que o posto de trabalho é desvalorizado, começando pelo salário que tende a ser menor do que o não terceirizado e sobre desvalorização do terceirizado enquanto pessoa, levando a um processo de "invisibilidade" destes trabalhadores por parte da comunidade no local de trabalho (Blanch *et alii*, 2010b; Antunes; Druck, 2013).

### 3.2. Organização do local de trabalho

A escala número dois da avaliação do bem-estar diz respeito à organização do atual local de trabalho, sendo composto por quinze itens (0-10), tendo sido a média das respostas equivalente a 6,69 (DP=2,40), demonstrando uma tendência dos trabalhadores a perceberem a organização do local de trabalho mediana. O CV foi de 35,87%, indicando que há uma alta dispersão dos dados em torno da média, o que demonstra uma amostra heterogênea.

Em relação à média de respostas por respondente, 11 (16,93%) trabalhadores apresentaram resultados com valores abaixo da média subtraída do DP, valor equivalente a 4,29, apresentando um resultado que demonstra uma tendência a perceber a organização como ruim a muito ruim; enquanto 8 (12,31%) trabalhadores apresentaram resultados com valores superiores à média somada ao DP, valor equivalente a 9,09, o que demonstra uma tendência a perceber a organização boa a muito boa.

Dos quinze itens, cinco deles obtiveram resultados abaixo da média.

**Tabela 3 –Variável sobre organização do local de trabalho**

Item	Médias
Exigência de capacidades	6,27
O trabalho atual se ajusta às aspirações	6,08
Facilita os méritos serem reconhecidos com justiça	6,35
Promove sensação de liberdade	6,25
Permite desenvolver aspirações profissionais	5,42
Participação nas decisões organizacionais	3,23

Fonte: elaboração própria

A satisfação com a organização do local de trabalho e o bem-estar geral no trabalho estão envolvidas com fatores de classe subjetivas e objetivas, sendo as subjetivas, àquelas voltadas mais para os sentimentos e interpretações dos sujeitos, e as objetivas aquelas voltadas aos aspectos físicos e palpáveis do trabalho (Des, 2005).

Neste sentido, constou-se que os itens que apresentaram valores abaixo da média são todos de ordem subjetiva. Esta característica subjetiva tende a ser afetada por fatores inerentes tanto ao indivíduo quanto aqueles que compõem sua vida, como a condição social e econômica, sexo, escolaridade e a sua história de vida (Des, 2005). Logo, o fato de que a média do item não apresenta um resultado positivo ou negativo, mas tenha um terço dos itens abaixo da média, sugere que estas experiências e condições inerentes ao indivíduo podem estar influenciando este resultado.

### 3.3. Demanda da organização

A escala número três da escala de bem-estar diz respeito à percepção do trabalhador diante as demandas da organização, sendo composto por sete itens (0-10), sendo a média das respostas equivalente a 7,76, (DP=1,95) representando uma tendência a ter uma percepção positiva sobre as demandas da empresa. O CV foi de 25,13% indicando que há uma relativa homogeneização dos dados com uma dispersão mediana em torno da média.

No que diz respeito às médias obtidas pelos itens, três estavam abaixo da média, mas ainda dentro da escala considerava positiva.

**Tabela 4 –Variável sobre demandas da organização**

Item	Médias
Valores da direção	7,01
Identificação com o espírito de mudança proposta	7,18
Aplicação do protocolo diante qualquer dilema de consciência	7,51

Fonte: elaboração própria

Considerando as médias obtidas pelos respondentes, constatou-se que 12 (15%) trabalhadores apresentaram resultados abaixo da média subtraindo o DP, valor correspondente a 5,81, apresentando um resultado que demonstra uma tendência a perceber de modo ruim a muito ruim diante das demandas da empresa, e 12 (15%) trabalhadores apresentaram resultados acima da média somando o DP, valor correspondente a 9,71, demonstrando uma tendência a perceber de modo bom a muito bom diante das demandas da empresa.

Observou-se, por tanto, que a percepção dos trabalhadores frente às demandas da instituição tende a ser variada, apesar de a maioria considerar que lida bem com elas, 15% consideram que lida de forma ruim ou muito ruim, como demonstrado. Esta relação de variação pode estar relacionada com fatores sociais existentes na sociedade, uma vez que o sistema social vigente produz a todo o momento contradições e conflitos que representam os interesses de cada classe, visando seus objetivos e desejos. Desta forma, um trabalhador que se encontra em uma situação socioeconômica frágil, tende a suportar situações e demandas de alta exigência com mais afinco do que outro com maior estabilidade socioeconômica, devido aos seus interesses (Silva, 2017; Zubieri, 2011).

#### 3.3.1. Sentimentos no trabalho

O item número quatro do bem-estar diz respeito aos sentimentos percebidos pelo trabalhador atualmente durante seu trabalho e é composto por 20 itens (1-7). A média das respostas foi de 5,2 (DP=1,47), demonstrando uma tendência a perceber sentimentos

positivos. O CV foi de 28,27%, indicando que há uma relativa homogeneização dos dados, com uma dispersão mediana em torno da média.

No que diz respeito às médias obtidas nos itens, seis apresentaram resultados abaixo da média.

**Tabela 5 –Variável sobre sentimentos no trabalho**

Item	Médias
Insegurança/segurança	6,27
Impotência/potência	6,08
Desconfiança/confiança	6,35
Incerteza/certeza	6,25
Confusão/clareza	5,42
Insensibilidade/sensibilidade	3,23

Fonte: elaboração própria

Considerando as médias obtidas pelos respondentes, constatou-se que 11 (13,42%) trabalhadores apresentaram resultados abaixo da média subtraindo o DP (3,73), o que demonstra uma percepção tendência a perceber sentimentos ruins a muito ruins; enquanto 14 (17,1%) trabalhadores apresentaram resultados acima da média somando o DP (6,67), significando uma tendência a perceber sentimentos bons a muito bons, enquanto realiza sua atividade de trabalho.

Os resultados apresentados demonstram que, os trabalhadores tendem a perceber sentimentos positivos durante sua atividade de trabalho; porém, os itens que apresentam níveis abaixo da média subtraído o DP sugere a existência de “sintomas” observados em trabalhadores precarizados, como a desconfiança, incerteza, insegurança e confusão.

Estes “sintomas” são sinais do processo de adoecimento psicológico ocorrido quando o trabalhador está inserido em um local de trabalho em condições precárias, sejam elas relacionadas ao espaço físico, contratuais, materiais e instrumentos, ou condições de ordem subjetiva, como as relações psicossociais (Souza; Mendes, 2016).

Neste sentido, se discute atualmente a Saúde Mental Relacionada ao Trabalho (SMRT), que configura o adoecimento causado pela precarização, como uma psicopatologia da precarização. Esta psicopatologia analisa os sentimentos como sintomas do processo de adoecimento, que poderá culminar em um transtorno psicológico e/ou físico, sendo que estes sentimentos surgem à medida que o trabalhador sofre o que é considerado violência psicológica (Franco, Druck, Seligmann-Silva, 2010).

Abre-se espaço para a hipótese de que, presença de sentimentos negativos, que surgem como sintomas apresentados pela SMRT, pode estar ligada à percepção das condições de trabalho, uma vez que o sentimento de desvalorização presente na percepção destes trabalhadores influencia de forma direta sua relação com a atividade de trabalho e todo seu contexto. Estes sentimentos também podem ter suas bases nos três pontos apresentados anteriormente, condições e organização do local de trabalho e as demandas da organização, uma vez que, apesar de demonstrarem uma média de repostas geralmente positivas acerca destas variáveis, há sempre uma parcela de trabalhadores insatisfeitos, ou que apresentam níveis baixos. A insatisfação por falta de condições dignas e confortáveis de trabalho, um ambiente desorganizado e com demandas altas que não consideram o sujeito em suas particularidades e limites levam à presença e a permanência de sintomas negativos.

### 3.3.2. Autoanálise do bem-estar subjetivo no trabalho

O item número cinco diz respeito à autoanálise do bem-estar subjetivo no trabalho, e é composto por vinte e dois itens (1-7), tendo sido a média das respostas de 5,4 (DP=0,95), demonstrando uma tendência a realizar uma autoanálise positiva sobre o bem-estar subjetivo no trabalho. O CV foi de 17,60% indicando que há uma relativa homogeneização dos dados com uma dispersão mediana em torno da média.

No que diz respeito às médias obtidas pelos itens, cinco apresentaram resultados abaixo da média.

**Tabela 6 –Variável sobre bem-estar subjetivo no trabalho**

Item	Médias
Confiança no meu futuro profissional	4,90
Oportunidades de promoção no trabalho	2,82
Sensação de segurança no trabalho	4,28
Participação nas decisões da organização	2,99
Realização profissional	4,92

Fonte: elaboração própria

Considerando as médias obtidas pelos respondentes, constatou-se que 12 (15,39%) trabalhadores apresentaram resultados abaixo da média subtraindo o DP, valor correspondente a 4,45, demonstrando, na visão do trabalhador, uma tendência a autoanálise do bem-estar subjetivo no trabalho ruim a muito ruim, enquanto 6 (7,7%) trabalhadores apresentaram resultados acima da média somando o DP, valor correspondente a 6,35; ou seja, uma tendência a autoanálise do bem-estar subjetivo no trabalho boa a muito boa.

Os resultados apresentados neste subtópico têm ligação direta com os dados dos subtópicos anteriores, uma vez que os itens que apresentaram resultados abaixo da média são de ordem subjetiva. Este fato reforça a ideia de que o trabalho destas pessoas é precarizado, e seus impactos estão sendo demonstrados, por parte da população pesquisada, através dos indicadores de ordem subjetiva, como os sentimentos e a percepção que cada um tem das demandas da organização, da organização do local e das condições de trabalho (que apesar de objetivas, podem ser entendidas como boas por uns e ruins por outros).

Como apresentado, a psicopatologia da precarização pode surgir de várias formas e, neste caso, a falta de confiança, segurança, clareza e os demais são base também para a autoanálise do trabalhador, para que ele não possua segurança no trabalho e se sinta desvalorizado, por não participar das decisões ou não possuir oportunidades de promoção, sendo que, tudo isso, vem rodeado pela rotatividade no posto de trabalho. Estas circunstâncias também se configuram como violência psicológica, variando de trabalhador para trabalhador em sua percepção e demonstração, mas, sempre, refletindo os sinais de uma precarização existente (Franco, Druck, Seligmann-Silva, 2010).

### 3.3.3. Percepção dos sintomas físicos e/ou psicológicos

O item número seis do estudo de bem-estar refere-se à percepção de sintomas físicos e/ou psicológicos do trabalho terceirizado precarizado, sendo composto por treze itens (0-6). A média das respostas foi de 2,41 (DP= 1,53), na qual 0 representa ausência de sintomas e 6 representa a existência contínua dos sintomas, demonstrando uma tendência a perceber poucos sintomas físicos e/ou psicológicos. O CV foi de 63,50% indicando que há uma alta dispersão dos dados em torno da média, o que demonstra a presença de uma amostra heterogênea.

No que diz respeito às médias obtidas pelos itens, seis apresentaram resultados acima da média.

**Tabela 7 – Variável sobre percepção de sintomas físicos e/ou psicológicos**

Item	Médias
Dores nas costas	3,09
Tensões musculares	3,19
Sobrecarga de tarefas	2,77
Desgaste emocional	2,79
Esgotamento físico	3,49
Esgotamento mental	3,16

Fonte: elaboração própria

Considerando as médias obtidas pelos respondentes, constatou-se que 17 (20,74%) trabalhadores apresentaram resultados abaixo da média subtraindo o DP (0,88), o que demonstra uma tendência a um nível baixo a inexistente da presença sintomas físicos e/ou psicológicos, e 14 (17,1%) apresentaram resultados acima da média somando o DP (3,94), significando uma tendência a um nível alto à constante da presença de sintomas físicos e/ou psicológicos.

Em função dos dados obtidos neste item, que existe um número considerável de trabalhadores com sintomas de adoecimento físico e/ou psicológico, uma vez que 17,1% dos respondentes estão acima do valor médio somado o DP, e, em um ambiente de trabalho ideal, este número deveria ser próximo à zero, ou seja, sem adoecimentos. Esta questão se reforça ainda mais ao se observar que os itens que obtiveram índices maiores de efeitos colaterais, quatro dizem respeito à ordem física, e um à ordem psicológica.

Este dado sugere que o ambiente e o exercício de trabalho são os principais causadores destes efeitos colaterais da precarização do trabalho, sendo que a sobrecarga de tarefas, condições ruins de trabalho e pouco tempo de descanso são os principais fatores para que os trabalhadores terceirizados de limpeza desenvolvam sintomas e doenças físicas (Blanch, 2010; Zabala-Villalon, Vidal-Molina, 2019).

Desta forma, a predominância de sentimentos negativos no trabalho pode estar associada ao nível de adoecimento apresentado. Uma vez que o trabalhador, que experimenta situações que o levam a perceber sentimentos negativos, como, desconfiança, insegurança e incerteza começam a questionar os valores da instituição e as situações, vivenciadas, podendo até valorizar mais àquelas situações de cunho negativo, sendo um caminho que leva ao adoecimento físico e psicológico.

Segundo Antunes e Praun (2015), não existem limites para a precarização do trabalho, apenas formas diferentes pelas quais ela pode ser expressa ou observada. Neste sentido considera-se que a expressão do sofrimento físico e/ou psíquico são algumas das formas mais objetivas de interpretar este fenômeno, constando que o estresse gerado pela sobrecarga de tarefas pode surgir em forma de sintomas físicos e/ou psíquicos, sendo base para outros adoecimentos surgirem futuramente, como dores no corpo, doenças de pele, transtornos de ansiedade e comportamentos compulsivos/nocivos (Netterstrøm; Hansen, 2000; Sugumar *et alii*, 2013).

### *3.3.4. Esgotamento, despersonalização e engajamento com o trabalho*

A escala número sete do bem-estar no trabalho é composto por duas subescalas, a primeira diz respeito à percepção de sintomas referentes à síndrome de Esgotamento Nervoso, também conhecida como síndrome de Burnout; enquanto a segunda é concernente ao envolvimento com o trabalho, avaliando vigor, dedicação e absorção das tarefas.

A primeira escala é composta por quinze itens (0-6), tendo sido a média de 3,35 (DP=0,78), na qual 0 representa ausência de sintomas e 6 representa a existência contínua dos sintomas, demonstrando uma tendência a perceber sintomas de esgotamento físico e/ou psicológico. O CV foi de 23,28%, indicando que há uma relativa homogeneização dos dados, com uma dispersão mediana em torno da média.

No que diz respeito às médias obtidas pelos itens, sete apresentaram resultados acima da média.

**Tabela 8 –Variável da percepção de sintomas referentes à síndrome de esgotamento nervoso**

Item	Médias
Capacidade para resolver de forma eficaz os problemas que surgem no meu trabalho	3,09
Contribuição de forma eficaz para a atividade da organização	5,14
Opinião boa sobre a realização do trabalho	5,51
Estimulação para atingir objetivos no trabalho	4,96
Realização de coisas muito valiosas no trabalho	5,08
Utilidade do meu trabalho	4,04
Segurança sobre a própria eficácia no trabalho realizado	5,23

Fonte: elaboração própria

Considerando as médias obtidas pelos respondentes, constatou-se que 10 (13,89%) trabalhadores apresentaram resultados abaixo da média subtraindo o DP (2,57), que representa uma tendência baixa ou muito baixa para os níveis dos sintomas da síndrome de Burnout; enquanto 12 (16,67%) trabalhadores apresentaram resultados acima da média somando o DP (4,13), o que configura uma tendência à presença de sintomas da síndrome de Burnout.

A segunda escala é composta por dezessete itens na qual 0 representa ausência de engajamento e 6 representa a existência contínua de engajamento (0-6), sendo a média de 4,59 (DP=0,85), demonstrando uma tendência dos trabalhadores a se envolver com o trabalho. O CV foi de 18,52%, indicando que há uma relativa homogeneização dos dados com uma dispersão mediana em torno da média.

Considerando as médias obtidas pelos respondentes, constatou-se que 8 (11,12%) trabalhadores apresentaram resultados abaixo da média subtraindo o DP (3,74), demonstrando uma tendência de possuir um nível baixo ou muito baixo o nível de engajamento no trabalho, e 9 (12,5%) trabalhadores apresentaram resultados acima da média somando o DP, demonstrando uma tendência de possuir um nível alto ou muito alto o engajamento no trabalho.

No que diz respeito às médias obtidas pelos itens, sete apresentaram resultados abaixo da média.



**Tabela 9 – Variável sobre o envolvimento com o trabalho**

Item	Médias
Entusiasmo com o trabalho realizado	3,91
Quando estou trabalhando, esqueço tudo o que acontece ao meu redor	4,38
Orgulho do trabalho realizado	4,45
Imersão no trabalho	4,00
Capacidade de trabalhar longos períodos	4,06
O trabalho é desafiador	3,73
Persistência no trabalho	3,08

Fonte: elaboração própria

Em relação à primeira escala pode-se constatar uma tendência a existência de sintomas da síndrome de Burnout presentes na população, ao se considerar que seis dos 15 itens apresentaram valores acima da média das respostas, e a média geral já se enquadra em termos valorativos na existência de sintomas.

A síndrome de Burnout enquanto um esgotamento profissional afeta de forma objetiva o ideal que o trabalhador possui entre ele e o seu trabalho, levando a um processo de estresse, desgaste e frustração cumulativa. À medida que ele vivencia as relações de contradição entre as exigências da atividade de trabalho (sejam elas exigências colocadas por si, pelos superiores, ou pela própria atividade) e aquilo que ele consegue realizar (Silva, 2019).

Ao passo em que as expectativas não realizadas e as frustrações se acumulam, e o trabalhador não consegue dar alguma resolução para os seus sentimentos, a perda do sentido do trabalho surge como resultado deste processo, afetando não só seu desempenho, mas também suas relações sociais no trabalho (Chillida; Cocco, 2005).

Pode-se levantar a hipótese de que, o nível de adoecimento apresentado pelo grupo de trabalhadores, está relacionado também a outros fatores avaliados pela escala, como as condições de trabalho, organização do local de trabalho, demandas da organização, sentimentos percebidos no trabalho e o nível de engajamento.

Estas variáveis representam situações específicas que, quando reunidas, em níveis considerados negativos, podem causar o adoecimento apresentado pela escala de Burnout. Um local de trabalho desorganizado, com condições ruins, com uma existência considerável de sentimentos negativos, pareados à uma demanda alta por parte da organização e um nível de engajamento inicialmente alto resulta em um desgaste consideravelmente alto, que ao passar do tempo, tende a piorar, diminuindo o engajamento e aumentando o nível de estresse e adoecimentos físicos. A junção destas questões retorna em forma de adoecimento e desgaste mental, sendo baseado nas frustrações, desgastes e estresse acumulado dos trabalhadores.

Em relação à segunda escala, constatou-se que, de modo geral, os trabalhadores tendem a se envolver e apresentar comprometimento com o trabalho. Mas, apesar destes dados, 11,12% dos entrevistados têm níveis de envolvimento baixos ou muito baixos. Este valor é próximo ao número de trabalhadores que demonstram níveis altos a muito altos de sintomas da síndrome de Burnout. Pode-se pensar na hipótese de que os trabalhadores de ambos os grupos sejam os mesmos, visto que indivíduos que apresentam os sintomas de Burnout tendem a não se envolver e a não se engajar com o trabalho.

O nível de envolvimento e engajamento com o trabalho por parte dos trabalhadores terceirizados está indiretamente ligado também a fatores externos ao seu trabalho, como sua vida cotidiana familiar, que seria diretamente afetada caso ele fosse demitido, e, por vezes, às metas estipuladas pela organização (Antunes; Praun, 2015). Este tipo de envolvimento tende a se desgastar e diminuir ao longo do tempo, visto que as frustrações no trabalho tendem a ser cumulativas, quando se fala de trabalho precarizado e desenvolvendo um aspecto psicológico negativo em relação à sua percepção do próprio trabalho, levando ao surgimento de sintomas de esgotamento e outros adoecimentos, criando, então, uma relação direta entre esgotamento e envolvimento/engajamento (Bresó *et alii*, 2007).

### 3.3.5. Tempo suficiente para realizar as tarefas

O item número oito da escala de bem-estar diz respeito à percepção do tempo ser suficiente ou não para realizar bem o trabalho, variando de 1 a 7, onde 1 é a falta de tempo e 7 é sobra de tempo. A média das respostas foi de 3,65 (DP=1,74), demonstrando uma tendência a considerar o tempo insuficiente. O CV foi de 47,67%, indicando que há uma alta dispersão dos dados em torno da média, demonstrando existir uma amostra heterogênea.

Considerando a frequência de respostas dos respondentes, constatou-se que 10 (11,63%) assinalaram 1 na escala de respostas, o que demonstra uma tendência a faltar tempo de maneira exacerbada devido à sobrecarga de tarefas, por outro lado, 7 (8,2%) trabalhadores marcaram 7 na escala de respostas, o que significa uma tendência à sobra de tempo exacerbada para a realização das suas atividades, sem qualquer sobrecarga de tarefas.

Este dado sugere que parte dos trabalhadores tendem a ter pouco tempo para executar bem seu trabalho, devido à sobrecarga de tarefas, sendo que 11,63% assinalaram o grau mais alto para a falta de tempo. Este fator é relevante ao considerar que a sobrecarga de tarefas é um dos principais pontos da precarização do trabalho terceirizado (Druck, 2016), se desdobrando ao longo do tempo em forma de adoecimento no trabalhador, seja com o aumento dos níveis de estresse e outros adoecimentos psicológicos, mas também adoecimentos físicos e aumento dos riscos de acidentes (Sugumar *et alii*, 2013; Solli-Sæther, 2011).

Outra hipótese possível de ser realizada se dá na relação entre engajamento e tempo para a realização das atividades. Como apresentado, os trabalhadores tendem a se envolver e se engajar com o trabalho, logo, eles se dedicam na realização das tarefas; devido ao grande volume destas, o tempo gasto acaba se tornando curto, caso ele deseje e, tente de fato, se empenhar em desempenhar da melhor forma possível seu trabalho.

Esta relação pode estar ligada também ao nível de adoecimento apresentado, pois, devido ao grande volume de tarefas a serem realizadas em conjunto com o pouco tempo que os trabalhadores têm para realizá-las bem, pode surgir sentimentos negativos como frustração devido ao insucesso e estresse devido à cobrança constante de rendimento. Estes sentimentos podem servir de base para a diminuição do nível de engajamento e ao surgimento de sintomas da síndrome de Burnout.

### 3.3.6. Aspectos gerais sobre o nível de bem-estar

Observando de forma conjunta os itens da escala de bem-estar, houve uma parcela da população que apresentou dados considerados negativos, como pode ser evidenciado na Tabela 10, que destaca os dados segundo a porcentagem de respondentes para cada item que compõe o constructo de percepção de bem-estar no trabalho, com níveis negativos.

**Tabela 10 – Percepção de bem-estar-estar no trabalho com níveis negativos**

Variáveis	%
Condições de trabalho	18,63
Organização do local de trabalho	16,93
Demandas da organização	15,00
Sentimentos no trabalho	13,42
Bem-estar subjetivo	15,39
Efeitos colaterais da precarização	17,00
Esgotamento	16,67
Tempo	11,63
Engajamento com o trabalho	11,12

Fonte: elaboração própria

Estes resultados sugerem que, apesar dos dados gerais demonstrarem tendências positivas, ainda existem níveis de adoecimento e desdobramentos da precarização em todos os itens, ficando ainda mais evidente quando se refere ao esgotamento e apresentação de sintomas da síndrome de Burnout.

Deve-se, ainda, levar em consideração que o processo de terceirização na UFV ocorre aos poucos, sendo os setores e cargos ocupados pelos terceirizados à medida em que os trabalhadores efetivos vão se aposentando.

## Considerações finais

Os resultados indicaram que, de modo geral, apesar de um item ter apresentado nível mediano, não sendo positivo ou negativo e dois terem sido negativos, os trabalhadores tendem a ter uma percepção positiva em relação ao bem-estar no trabalho uma vez que dos oito itens analisados da escala de bem-estar, seis deles apresentaram níveis positivos especificamente: condições de trabalho, demandas da organização, sentimento em relação ao trabalho, análise do bem-estar subjetivo, efeitos colaterais e nível de envolvimento.

Considera-se que, a precarização do trabalho terceirizado se revela presente na percepção dos trabalhadores terceirizados dos serviços de limpeza da UFV, apesar de que a primeira percepção deles seja de que é algo necessário para se manter empregado. Uma explicação para este fato pode ser encontrada no contexto socioeconômico destes sujeitos, visto que o vínculo empregatício tem um sentido de sobrevivência, no qual o desemprego pode significar uma dificuldade ainda maior de conseguir o sustento da família. Logo, considera-se que estar empregado, mesmo em condições precárias, é preferível do que desempregado.

Como precarização percebida, podem ser citadas as condições e a organização dos locais de trabalho, sendo muitas vezes precárias, sem instalações que acomodassem todos os trabalhadores designados para aquele prédio nos horários de intervalo, como almoço e café, com teto baixo, o que obrigava a andar agachado, sem bancos, banheiro ou cozinha. Muitos improvisavam métodos para esquentar as refeições, com latas e fogo a partir de álcool. Em termos contratuais, a empresa contratante respeitava os direitos sobre férias e licenças, porém, promovia uma rotatividade de local, a cada 12 meses, fazendo com que o trabalhador ficasse impossibilitado de criar vínculos sociais. Sobre a atividade de trabalho, a precarização se mostra no grande volume de tarefas (sobrecarga de trabalho), na qual poucas pessoas deveriam limpar prédios de muitos andares, e às vezes, cobrir as férias de outro colega em outro prédio, fazendo então a limpeza de dois locais.

É importante destacar que a análise dessa temática sob a ótica do trabalhador terceirizado e sua percepção, contribui para a geração de conhecimentos, mas não se esgota o assunto. Procurou-se dar voz aos trabalhadores, isto é, identificar a autopercepção sobre suas condições e trabalho, prestando ouvir sua família e os empregadores, diretos e indiretos.

## Referências

AGAPITO, Paula Rodrigues; POLIZZI FILHO, Angelo; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Bem-estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade. **RAM- Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v.16, n. 6, p. 71–93. 2015.

ALVES, Everton Fernando. Qualidade de vida no trabalho: indicadores e instrumentos de medidas. **Diálogos & Saberes**, Mandaguari, v. 6, n. 01, p. 77–87. 2010.

ANTUNES, Ricardo. A sociedade da terceirização total. **Revista da ABET**, João Pessoa, v. 14, n. 1. 2015.

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A terceirização como regra? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, Rio de Janeiro, v. 79, n. 4, p. 214–231. 2013.

ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v.123, p. 407–427. 2015.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila; SILVA, Luiz Sérgio. Condições de trabalho nos ônibus e os transtornos mentais comuns em motoristas e cobradores: Região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, 2012. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 12, p. 2473–2486. 2013.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando. Reconhecimento no trabalho: Perspectivas e questões contemporâneas. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37–46. 2012.

BLANCH, Josep M.; SAHAGÚN, Miguel; CERVANTES, Genís. Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, Madrid, v. 26, n. 3), p. 175–189. 2010.

BLANCH, Josep Maria; SAHAGÚN, Miguel; CANTERA, Leonor; CERVANTES, Genís. Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, Madrid, v. 26, n. 2, p. 157–170. 2010.

BRESÓ, Edgar Esteve; SALANOVA, Marisa; SCHAUFELI, Wilmar; NOGAREDA, Clotilde. Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Nota Técnica de Prevención, 732, 21ª Serie. **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo**. Espanha. 2007.

CASAS, Sara. Barrios; KLIJN, Tatiana Paravic. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 136–141. 2006.

CHILLIDA, M; COCCO, M. Worker's health & outsourcing: worker's profile in a hospital cleaning servisse. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 12, n. 2. 2005.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**, Petrópolis: Editora Vozes. 2006.

COMIS, Maria Angélica de Castro; PINTO, Daiane Domiquele. **A influência da cognição no bem-estar subjetivo na visão da teoria cognitiva**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Psicologia) - Centro Universitário Padre Anchieta.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho**. São Paulo: Cortez Editora, 5ª ed. 1998.

DRUCK, Graça. Unrestrained outsourcing in Brazil: more precarization and health risks for workers. **Caderno de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 32, n. 6. 2016.

DRUCK, Graça; SENA, Jeovana; PINTO, Mariana Morena; ARAÚJO, Sérgio. A terceirização no serviço público: particularidades e implicações. In: **Terceirização do trabalho no Brasil: novas e distintas perspectivas para o debate**. Brasília, Repositório Ipea. 2018.

DUTRA, Fabiana Caetano Martins Silva; COSTA, Letícia Cardoso; SAMPAIO, Rosana Ferreira. A influência do afastamento do trabalho na percepção de saúde e qualidade de vida de indivíduos adultos. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v. 23, n.1, p. 98–104. 2016.

FARSEN, Thaís Cristine; BOEHS, Samantha de Toledo Martins; RIBEIRO, Andresa Darosci Silva; BIAVATI, Vanderléia de Paula; SILVA, Narbal. Qualidade de Vida, Bem-Estar e Felicidade no Trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? **Revista interação em Psicologia**, Curitiba, v. 22, n. 1. 2018.

FERREIRA, Maria Cristina; MILFONT, Taciano Lemos; SILVA, Ana Paula Corrêa; FERNANDES, Helenita Araújo; ALMEIDA, Stanley Pacheco; MENDONÇA, Helenides. Escala para Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral: Construção e Evidências de Validade. **Psicologia Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 340–349. 2015.

FLECK, Marcelo Pio de Almeida. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Ciência e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 33–38. 2000.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, v. 35, n. 122, p. 229–248. 2010.

GONÇALVES, Rosa Maria Ester Guimarães. Transtorno de Burnout e técnicas cognitivas: uma abordagem no contexto organizacional. **Revista Pluristas**, Barbacena, v.1, n. 1. 2017.

GONÇALVES, Silvia Maria Melo; LEITE, Ana Paula Todaro Taveira. Bem-estar subjetivo no trabalho: contribuições da psicologia positiva para a gestão de pessoas. In: **VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, Resende. 2009.

GOULART, Eduardo; FEIJÓ, Marianne Ramos; CUNHA, Erica Vidal; CORRÊA, Bruna Janerini; GOUVEIA, Paula Alesandra do Espírito Santo. Exigências familiares e do trabalho: um equilíbrio necessário para a saúde de trabalhadores e organizações. **Pensando famílias**, Nova Hamburgo, v. 17, n. 1, p. 110–122. 2013.

GOULART, Patrícia Martins; BLANCH, Josep Maria Ribas; SAHAGÚN, Miguel Angel; BOBSIN, Tamara Sarate. Questionário de Bem-Estar no Trabalho: estrutura e propriedades psicométricas. **Estudos psicológicos**, Campinas, v. 29, n. 1, p. 657–665. 2012.

GOUVEIA, Valdiney Veloso; FONSÊCA, Patrícia Nunes da; LINS, Samuel Lincoln Bezerra; LIMA, Aline Vieira de; GOUVEIA, Rildesia Silva Veloso. Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (Jaws): Evidências de Validade Fatorial e Consistência Interna. **Psicologia Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 464–473. 2008.

GRANADOS, Isabel. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. **Revista de Investigación en Psicología**, Lima, v. 14, n. 2, p. 209–221. 2014.

MAGGI, Bruno. **Do agir organizacional**: Um ponto de vista sobre o trabalho, o bem-estar, a aprendizagem. São Paulo, Editora: Blucher. 2006.

MURCHO, Nuno; PACHECO, Eusébio; JESUS, Saúl Neves. Transtornos mentais comuns nos Cuidados de Saúde Primários: Um estudo de revisão. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Évora, v. 15, p. 30–36. 2016.

NETTERSTRØM, Bo; HANSEN, Åse Marie. Outsourcing and stress: Physiological effects on bus drivers. **Stress Medicine**, San Francisco, v. 16, n. 3, p. 149–160. 2000.

OLHER, Bruno Silva. **Terceirização das atividades de apoio em instituições federais de ensino da zona da mata de Minas Gerais**. Dissertação (mestrado em Economia Doméstica) - Universidade Federal de Viçosa. 2013

PALOSKI, Luis Henrique; CHRIST, Helena Diefenthaler. Terapia cognitivo-comportamental para depressão com sintomas psicóticos: uma revisão teórica. **Contextos Clínicos**, São Leopoldo, v. 7, n. 2, p. 220–228. 2014

RANGÉ, Bernard Pimentel; MARLATT, Gordon Alan. Cognitive-behavioral therapy for alcohol and drug use disorders. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 88–95. 2008.

SANTOS, Gustavo Barreto; CEBALLOS, Albanita Gomes da Costa de. Bem-estar no trabalho: Estudo de revisão. **Psicologia em Estudo**, v. 18, n. 2, p. 247–255. 2013.

SILVA, Gabriel do Nascimento e. (Re)conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais: Rev. Interinstitucional de Psicologia**, v. 12, n. 1, p. 51–61. 2019.

SOLLI-SÆTHER, Hans. Transplants' role stress and work outcome in IT outsourcing relationships. **Industrial Management & Data Systems**, Bingley, v. 111, n. 2, p. 227–245. 2011.

SOUZA, Helton Saragor ; MENDES, Áquilas Nogueira. Outsourcing and "dismantling" of steady jobs at hospitals. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 50, n. 2, p. 286–294. 2016.

STEIN, Guilherme; ZYLBERSTAJN, Eduardo; ZYLBERSTAJN, Hélio. Diferencial de salários da mão de obra terceirizada no Brasil. **Estudos Econômico**, São Paulo, v.47, n. 3, p. 587–612. 2017.

SUGUMAR, Durai; KUMARAN, Muthu; RAJ, Jeya; XAVIER, Joseph. Addressing health related challenges faced by the business process outsourcing (BPO) employees by stress. **African Journal of Business Management**, Tamil Nadu, v.7, n. 12, p. 906–914. 2013.

VOGELMANN, Rafael. A Problem for Moral Naturalism: Outsourcing Moral Judgments. **Manuscrito**, Campinas, v. 40, n. 3, p. 1–27. 2017.

WISNER, Alain. Organização do trabalho, carga mental e sofrimento psíquico. In: **Inteligência no trabalho**. Brasília, Editora: Fundacentro, p. 11–20. 1994.

ZABALA-VILLALON, Gloria; VIDAL-MOLINA, Paula. El Trabajo bajo el neoliberalismo: subcontratación en una universidad estatal chilena. **Polis**, Santiago, v. 18, n. 54, p. 268–293. 2019.

ZAMBADA, Ricardo Flores; GÓMEZ, Sergio Manoel Madero. Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. **Acta Universitaria**, Guanajuato, v. 22, n. 2. 2012.

ZUBIERI, Daniyal. Contracting out hospital support jobs: The effects of poverty wages, excessive workload, and job insecurity on work and family life. **American Behavioral Scientist**, United States, v. 55, n. 7, p. 920–940. 2011.

Submetido em: 13/09/2023

Aprovado em: 06/12/2023

Publicado em: 29/12/2023



Esta obra está licenciada com uma Licença  
[Creative Commons Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)