

Fatores de risco psicossocial relacionados ao estresse em trabalhadores terceirizados: uma revisão

Psychosocial risk factors related to stress in outsourced workers: a review

Marina Bernardo Mandarinini¹

Marina Gregghi Sticca²

Universidade de São Paulo

Resumo

O objetivo desta revisão foi avaliar e sistematizar os dados publicados em periódicos científicos acerca dos fatores de risco psicossocial que podem contribuir para o estresse e afetar a saúde de trabalhadores terceirizados. Foram selecionados 5 estudos brasileiros e 20 internacionais, considerando o período de 2002 a 2017. Os principais fatores de risco psicossocial identificados foram relacionados à organização do trabalho e conteúdo das tarefas, às exigências no trabalho e às relações sociais e liderança. Verificou-se que o estresse em trabalhadores terceirizados é afetado por características específicas do contexto de trabalho terceirizado. Os resultados enfatizam a importância de se repensar a organização e os aspectos que compõem a terceirização enquanto prática administrativa.

Palavras-chave: Estresse; Fatores de Risco; Saúde do Trabalhador; Serviços Terceirizados.

Abstract

The objective of this review was to evaluate and systematize data published in scientific journals about psychosocial risk factors that may contribute to stress and may affect the health of outsourced workers. Five Brazilian and 20 international studies were selected, considering the period of 2002 to 2017. The main psychosocial risk factors identified were related to the work organization and content of the tasks, the work demands and the social relations and leadership. It was verified that the stress in outsourced workers is affected by specific outsourced work context characteristics. The results emphasize the importance of rethinking the organization and aspects of outsourcing as an administrative practice.

Keywords: Stress; Risk Factors; Occupational Health; Outsourced Services.

A terceirização é uma prática de gestão flexível amplamente utilizada, que consiste na transferência da responsabilidade de um serviço ou parte da produção de uma organização para outra (Oltamari & Piccinini, 2006). Inserida no contexto de produção flexível, suas principais características referem-se à redução dos gastos, ao aumento da produtividade e à adaptação às exigências impostas pelo mercado (Garza, Valencia & Fernández, 2012; Vasapollo, 2005). Tais alterações resultam em modificações na natureza das tarefas, na distribuição das atividades, na organização dos relacionamentos entre as empresas e na interação entre os funcionários de ambas as partes (Davis-Blake & Broschak, 2009), além de causar impactos negativos aos trabalhadores (Lima, 2010).

Estudos têm apontado que a prática de terceirizar serviços geralmente originam alterações negativas nas condições de trabalho, como diminuição do salário e benefícios (Lima, 2010), insegurança, perda do controle sobre as tarefas e ritmo (Zanelli, Calzaretta, García, Lipp & Chambel, 2010), intensificação do trabalho e redução no número de funcionários (Lima,

2010). A terceirização também gera impactos negativos para a saúde dos trabalhadores, e a revisão de literatura realizada por Mandarinini, Alves e Sticca (2016) elencou o estresse como o impacto mais recorrente na saúde dos terceirizados.

As teorias contemporâneas consideram o estresse ocupacional como um estado cognitivo-emocional resultado da interação entre fatores ambientais, contextos psicossociais e organizacionais e fatores individuais (Leka & Houdmont, 2010). Segundo tais teorias, o estresse é um fenômeno que ocorre a partir da avaliação do trabalhador sobre seu contexto de trabalho, principalmente no que se refere às demandas, reconhecimento, controle sobre o trabalho e suporte social (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000). Pode causar alterações e contribuir para a manifestação de problemas psicológicos e sociais e no empobrecimento da saúde física, interferindo na qualidade de vida e no bem-estar individual (Zanelli et al., 2010). O estresse também afeta negativamente as organizações devido ao aumento do absenteísmo, atrasos,

índices de rotatividade, número de acidentes de trabalho e diminuição do desempenho dos trabalhadores (Krumm, 2013).

No contexto organizacional, os fatores que podem causar efeitos adversos físicos ou psicológicos na saúde dos trabalhadores por meio da experiência de estresse são chamados de fatores de risco psicossocial, e compreendem aspectos relacionados à organização, gestão, ambiente de trabalho e características da própria atividade (Cox et al., 2000). Os fatores de risco psicossocial e o estresse ocupacional são reconhecidos como os principais problemas de saúde e segurança no trabalho, gerando altos gastos para a saúde pública (Cox et al., 2000).

Os principais fatores de risco psicossocial identificados pela literatura são agrupados em categorias como conteúdo das tarefas, carga e ritmo de trabalho, ambiente e equipamentos, controle sobre as atividades, desenvolvimento profissional, relacionamentos interpessoais e interface entre trabalho e família, entre outros (Leka & Houdmont, 2010; Schabracq, Winnubst & Cooper, 2003). As alterações decorrentes da reorganização da produção e dos novos arranjos organizacionais que caracterizam a terceirização podem contribuir para a emergência de novos fatores de risco psicossocial no trabalho, levando ao adoecimento dos trabalhadores (Leka & Houdmont, 2010; Zanelli et al., 2010).

A literatura aponta que os estudos relacionados à terceirização estão majoritariamente inseridos no contexto financeiro e administrativo, e aqueles que abordam de forma direta o estresse nos trabalhadores geralmente enfocam suas consequências e não suas causas ou fatores de risco envolvidos (Brooks, 2006). Ademais, deve-se destacar que no atual contexto brasileiro, após a aprovação do projeto de Lei PL 4330/2004, a terceirização deixa de ser legalizada apenas para as atividades periféricas das organizações e passa a ser liberada para todas as atividades das empresas, inclusive as atividades-fim, possivelmente aumentando o número de terceirizados.

Tendo em vista todos esses aspectos apresentados, torna-se relevante identificar os fatores de risco psicossocial a que estão submetidos os trabalhadores terceirizados. Sendo assim, a presente revisão sistemática da literatura buscou identificar e sistematizar os fatores de risco psicossocial que podem levar ao estresse de trabalhadores terceirizados.

MÉTODO

Delineamento do estudo

Foi realizada uma revisão sistemática da literatura segundo diretrizes para realização de revisão sistemática proposta por Petticrew e Roberts (2006).

Bases de dados, palavras-chave e critérios de inclusão

Este estudo foi realizado a partir da análise de artigos científicos nacionais e internacionais disponíveis nas bases eletrônicas de dados SciELO, LILACS, *Web of Science*, PubMed, Scopus e PsycINFO. Tais bases foram escolhidas por serem referência nas áreas de psicologia, saúde e administração, disciplinas que abordam o tema. Foram utilizadas as palavras-chave *outsourc**, *stress*, *organizational stress*, *work stress*, *occupational stress*, *psychological well-being*, *occupational health*, *psychosocial environment* e *psychosocial risk*.

Tais palavras-chave foram selecionadas após pesquisa de descritores no Vocabulário de Termos em Psicologia, cadastrados na Biblioteca Virtual em Saúde - Psicologia (BVS-Psi) e após verificação das palavras-chave que mais apareciam nos artigos relacionados ao tema. A palavra-chave *outsourc** foi utilizada em todas as buscas e foi combinada com cada palavra-chave, individualmente (exemplo: *outsourc** AND *stress*).

O período de busca ocorreu entre Dezembro de 2016 e Março de 2017, considerando os trabalhos publicados entre 2002 e 2017. Para a organização e sistematização dos estudos encontrados, foi utilizado o *software State of Art through Systematic Review (StArt)*, versão 1.6.3, desenvolvido na Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Essa ferramenta auxilia o planejamento, a execução e a análise final dos estudos encontrados, tornando a revisão sistemática mais ágil, precisa e replicável (Hernandes, Zamboni, Fabbri & Thommazo, 2012).

A busca e avaliação dos artigos foram realizadas por duas pesquisadoras da área, de acordo com os seguintes critérios de inclusão: (a) trabalhos publicados na língua inglesa, portuguesa ou espanhola, (b) relatos de pesquisa, revisões de literatura e artigos de comunicação breve, (c) estudos que abordaram o estresse e fatores de risco psicossocial em trabalhadores terceirizados. Os critérios de exclusão foram: (a) livros, capítulos de livros, dissertações e teses, (b) trabalhos que, apesar de abordarem a terceirização e o estresse, focavam em outros trabalhadores que não os terceirizados, (c) estudos com acesso restrito.

¹ Universidade de São Paulo

² Departamento de Psicologia, Psicologia Organizacional e do Trabalho. <https://orcid.org/0000-0002-0838-0189>

Coleta de dados

A princípio, os estudos foram analisados de acordo com os critérios de inclusão, e posteriormente os títulos e resumos foram avaliados, sendo excluídos aqueles que não abordavam o tema e também os artigos duplicados. A partir dessa seleção inicial, os artigos considerados relevantes foram lidos e analisados pelas duas pesquisadoras, sendo selecionados apenas os estudos que identificaram, diretamente ou indiretamente, fatores de risco psicossocial relacionados ao estresse de trabalhadores terceirizados (Tabela 1).

Análise de dados

Após a leitura e avaliação das produções científicas, os dados foram analisados a partir do referencial

Tabela 1
Número de artigos em cada base de dados

Bases de dados	Artigos encontrados	Artigos repetidos	Artigos rejeitados	Artigos aceitos
SciELO	41	29	9	3
LILACS	26	21	4	1
Web of Science	180	137	42	1
PubMed	84	69	13	2
Scopus	5379	2859	2504	16
PsycINFO	90	52	36	2
Total	5800	3167	2608	25

Dos artigos selecionados, foram poucos os que adotaram como objetivo central a identificação ou mensuração de fatores de risco psicossocial, sendo que a maioria tratou tal temática de forma indireta ou aprofundou as relações entre um fator de risco psicossocial específico e o estresse. Em relação ao estresse, a maioria dos autores tratou este tema de forma indireta e não identificou a teoria subjacente utilizada. Além disso, os procedimentos utilizados na coleta de dados foram variados, dificultando a comparação dos resultados. Tais resultados indicam a escassez de estudos robustos com a temática do estresse e fatores de risco psicossocial no contexto de trabalho terceirizado.

Na Tabela 2, foram sistematizadas as categorias e agrupamentos dos fatores de risco psicossocial identificados nos estudos, assim como a frequência e as relações que cada fator de risco psicossocial estabelece com o estresse. Foram identificadas as categorias Organização

da análise temática (Smith, 2015), de modo que as pesquisadoras identificaram, examinaram e relataram os padrões de temas referentes aos fatores de risco psicossocial presentes nas pesquisas, resultando na criação de categorias que se referem à identificação de tais fatores.

RESULTADOS

A seleção inicial resultou em 5800 artigos, conforme indicado na Tabela 1. Destes, 3167 eram duplicados e 143 foram considerados relevantes. Os estudos considerados relevantes foram lidos na íntegra e 25 deles atenderam a todos os critérios de inclusão previamente estabelecidos. Dos 25 artigos aceitos, 5 foram publicados na língua portuguesa e 20 na língua inglesa.

do trabalho e conteúdo das tarefas, Exigências no trabalho e Relações sociais e liderança.

A categoria Organização do trabalho e conteúdo das tarefas compreendeu os seguintes fatores de risco psicossocial: Conteúdo das tarefas, possibilidade de desenvolvimento e condições físicas ($n = 19$; 76%), Influência no trabalho e monitoramento constante ($n = 10$; 40%), e Insegurança ($n = 7$; 28%). A categoria Exigências no trabalho abrangeu os fatores de risco psicossocial Exigências, ritmo de trabalho e número de trabalhadores ($n = 16$; 64%) e Horários de trabalho e conflito trabalho-família ($n = 15$; 60%). Por fim, a categoria Relações sociais e liderança compreendeu os fatores de risco psicossocial Relacionamento interpessoal e liderança ($n = 12$; 48%) e Reconhecimento, salário e benefícios ($n = 10$; 40%).

Tabela 2
Fatores de risco psicossocial, número de artigos e relação com o estresse

Categorias	Fatores de risco psicossocial identificados	Nº de artigos	Relação com o estresse
Organização do trabalho e conteúdo das tarefas	Conteúdo das tarefas, possibilidade de desenvolvimento e condições físicas	19	Maiores índices de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais Tédio e dificuldade de manter a atenção no trabalho Diminuição do sentido, prazer e bem-estar no trabalho Diminuição do controle sobre o trabalho
	Influência no trabalho e monitoramento constante	10	Diminuição do sentido, prazer e bem-estar no trabalho Diminuição da autonomia e controle
	Insegurança	7	Aumento das exigências Diminuição do controle sobre o trabalho
Exigências no trabalho	Exigências, ritmo de trabalho e número de trabalhadores	16	Aumento das exigências Realização de práticas inseguras no trabalho Alterações físicas e problemas de saúde
	Horários de trabalho e conflito trabalho-família	15	Diminuição do bem-estar e da qualidade dos relacionamentos pessoais e familiares
Relações sociais e liderança	Relacionamento interpessoal e liderança	12	Diminuição do prazer e bem-estar no trabalho Dificuldade de manter a atenção no trabalho Intensificação da insegurança Não atendimento das demandas
	Reconhecimento, salário e benefícios	10	Diminuição do reconhecimento e recompensa Necessidade de trabalhar em outros locais Diminuição do prazer e bem-estar no trabalho

Organização do trabalho e conteúdo das tarefas

Conteúdo das tarefas, possibilidade de desenvolvimento e condições físicas

Nas pesquisas selecionadas, muitos trabalhadores ocupavam funções que demandavam a realização

de tarefas monótonas, pouco variadas e que exigiam a realização de movimentos repetitivos, principalmente nas ocupações referentes ao setor de serviços, um dos mais terceirizados atualmente (Chillida & Cocco, 2004; Kesavachandran, Rastogi, Das & Khan, 2006; Nadeem, 2009; Raja & Bhasin, 2014; Ratnesh, Sultana & Sinha, 2016; Taylor, D’Cruz, Noronha & Scholarios, 2013). O

trabalho monótono foi identificado como um fator que contribuiu para o estresse no trabalho (Sekleca, Marek & Lacala, 2013), visto que dificulta o envolvimento dos trabalhadores com suas tarefas e torna o trabalho mais custoso, tedioso e sem sentido (Cox et al., 2000; Schabracq et al., 2003).

Tais ocupações ofereceram chances limitadas de desenvolvimento profissional aos trabalhadores, o que foi considerado uma fonte de insatisfação (Budhwar, Varma, Malhotra & Mukherjee, 2009; Deery, Nath & Walsh, 2013; Hechanova, 2013; Papadopoulos, Georgiadou, Papazoglou & Michaliou, 2010; Thite, 2010). Além disso, foi considerado comum que os trabalhadores terceirizados tivessem menos acesso a treinamentos profissionais quando comparados com os trabalhadores contratados (Alvarez, Suarez, Pereira, Figueiredo & Athayde, 2007; Jain, Giga & Cooper, 2013; Santos, Lima, Murta & Motta, 2009), e quando participavam de treinamentos, estes geralmente apresentavam baixa qualidade ou eram inadequados (Druck, 2016; Quinlan & Bohle, 2008), elevando o risco de acidentes de trabalho (Papadopoulos et al., 2010; Santos et al., 2009) e contribuindo para a diminuição do controle no trabalho (Zanelli et al., 2010).

Além do trabalho monótono com baixas chances de desenvolvimento profissional, alguns estudos identificaram a inadequação do ambiente e dos materiais de trabalho como um fator de risco psicossocial, que, somado aos protocolos de segurança inadequados, contribuiu diretamente para o aumento nos índices de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais (Gemma, Fuentes-Rojas & Soares, 2017; Jain et al., 2013; Zuberi, 2011). Por fim, foram apontadas a realização de atividades em ambientes de trabalho mal planejados (Quinlan & Bohle, 2008), com exposição a ruídos e adoção de posições corporais desconfortáveis (Papadopoulos et al., 2010) e ausência de informação sobre riscos e medidas de segurança no trabalho.

Influência no trabalho e monitoramento constante

O elevado grau de monitoramento e avaliação do desempenho e a ausência de possibilidade de influenciar o modo como o trabalho é organizado e realizado foi identificado como um fator de risco psicossocial por 10 estudos (Budhwar et al., 2009; Deery et al., 2013; Jain et al., 2013; Kesavachandran et al., 2006; Nadeem, 2009; Papadopoulos et al., 2010; Raja & Bhasin, 2014; Ratnesh et al., 2016; Taylor et al., 2013; Zuberi, 2011).

Com a finalidade de controlar a qualidade do trabalho realizado, eram estabelecidos padrões de tarefas a

serem executados, sendo que tais padrões eram constantemente monitorados pelos superiores e acarretavam na redução da autonomia e do controle dos trabalhadores sobre seu próprio trabalho (Papadopoulos et al., 2010). Na pesquisa realizada por Zuberi (2011), a avaliação do desempenho das agentes de limpeza era feita regularmente por meio de inspeções e auditorias realizadas pela empresa contratante. Nos casos em que os resultados dessas avaliações eram considerados insatisfatórios, a empresa terceirizada recebia advertências e seu contrato tinha grandes chances de ser finalizado.

Assim como o trabalho monótono, a realização de tarefas excessivamente controladas torna o trabalho fatigante e sem sentido (Schabracq et al., 2003), pois reduz a utilização das habilidades do trabalhador e intensifica a realização de movimentos prescritos, gerando tensão, sentimentos de inutilidade e diminuição do bem-estar (Leka & Houdmont, 2010).

Insegurança

Aspectos relacionados à insegurança no trabalho também foram apontados como fatores de risco psicossocial nas pesquisas (Gemma et al., 2017; Jain et al., 2013; Papadopoulos et al., 2010; Taylor et al., 2013). Os trabalhadores que participaram da pesquisa realizada por Snell, Schmitt, Glavas e Bamberly (2015), contratados pela indústria de geração de energia, relataram tensão emocional por não saberem quando e se perderiam seus empregos, já que as negociações entre as empresas eram realizadas de forma sigilosa. Como consequência, eles apresentavam um alto grau de incerteza financeira, relacionada principalmente ao receio de perder o emprego e à incerteza referente ao próximo pagamento, o que levava estes trabalhadores a almejar por um emprego permanente.

A avaliação da empresa terceirizada pela empresa contratante também desempenhou um papel relevante no que diz respeito à insegurança no trabalho. Como o contrato estabelecido entre as empresas determinava as questões referentes às tarefas e ao quadro de funcionários, alterações neste contrato, muitas vezes derivadas das avaliações realizadas, geravam mudanças significativas para os terceirizados, como sua demissão ou aumento no número de atividades (Druck, 2016; Zuberi, 2011).

Sendo assim, esses trabalhadores experimentavam um estado de tensão constante relacionado ao baixo controle sobre o trabalho, aos altos índices de insegurança e ao esforço frequente para garantir uma avaliação

de desempenho elevada como tentativa de assegurar o emprego atual (Zanelli et al., 2010).

Exigências no trabalho

Exigências, ritmo de trabalho e número de trabalhadores

A sobrecarga de trabalho, geralmente acompanhada pela imposição de metas inatingíveis, foi identificada como um fator de risco psicossocial relacionado ao trabalho terceirizado (Druck, 2016; Hsiao & Mor Barak, 2014; Quinlan & Bohle, 2008). De acordo com a pesquisa realizada por Zuberi (2011), após a terceirização dos serviços de apoio em um hospital, os funcionários relataram um aumento na quantidade de trabalho devido ao número inadequado de profissionais. Além disso, a negligência da variabilidade e a complexidade das tarefas foi apontado como um fator que contribuiu para a intensificação do trabalho (Gemma et al., 2017), o que pode acarretar na realização de práticas inseguras que favorecem o desenvolvimento de doenças físicas e o risco de acidentes no trabalho (Papadopoulos et al., 2010).

Como consequência, o ritmo de trabalho tornou-se acelerado e foi percebida pressão constante para a realização das atividades de forma satisfatória no tempo estipulado (Hechanova, 2013; Jain et al., 2013; Kesavachandran et al., 2006; Nadeem, 2009; Raja & Bhasin, 2014), sendo que alguns trabalhadores relataram não terem tempo suficiente para realizar suas refeições (Ram, Kurpad & Swaminathan, 2014), fazer intervalos (D'Cruz & Noronha, 2008) ou interagir com os colegas de trabalho (Taylor et al., 2013).

Outras exigências foram identificadas nos estudos realizados em empresas de *call center* e TI que atendiam outros países (*offshoring*): a necessidade de utilizar a língua de origem dos clientes durante o trabalho e adequar seu sotaque e o cuidado em esconder sua identidade para evitar reações agressivas e preconceituosas por parte dos clientes. Tais exigências geraram um aumento no número de demandas e constituíram novas fontes de estresse (Deery et al., 2013; Ratnesh et al., 2016).

Horários de trabalho e conflito trabalho-família

Questões relacionadas ao horário de trabalho foram identificadas como prejudiciais aos trabalhadores, sendo o número extenso de horas de trabalho e o trabalho noturno os principais fatores de risco psicossocial apontados nos estudos (Budhwar et al., 2009; D'Cruz & Noronha, 2008; Hechanova, 2013; Nadeem, 2009;

Ram et al., 2014; Taylor et al., 2013). A realização do trabalho no período noturno foi identificada como uma prática regular para os trabalhadores nos setores de *call center* e tecnologia da informação (TI) que prestavam serviços a clientes de outros países, prática conhecida como *offshoring* (Davis-Blake & Broschak, 2009).

Segundo Raja e Bhasin (2014) e Papadopoulos et al. (2010), trabalhar em horários noturnos pode alterar o ritmo circadiano do indivíduo, resultando em alterações físicas e problemas de saúde relacionados ao sono, irritabilidade, fadiga crônica e estresse. Ao trocar o dia pela noite ou cumprir longas horas de trabalho, os trabalhadores dispunham de menos tempo para conviver com a família e amigos, para se engajar em atividades sociais e de lazer e para cumprir as responsabilidades familiares esperadas (Chillida & Cocco, 2004; Hsiao & Mor Barak, 2014; Jain et al., 2013; Ratnesh et al., 2016; Sekleca et al., 2013; Zuberi, 2011), resultando no aumento do estresse e na diminuição do bem-estar e da qualidade dos relacionamentos pessoais e familiares (Papadopoulos et al., 2010).

Relações sociais e liderança

Relacionamento interpessoal e liderança

Os seguintes aspectos referentes às características da liderança e do relacionamento entre os trabalhadores e superiores foram identificados como fatores de risco psicossocial: ausência de critérios para promoção de funcionários (Budhwar et al., 2009; Deery et al., 2013; Sekleca et al., 2013), baixos níveis de suporte dos superiores ou colegas de trabalho (Jain et al., 2013; Kesavachandran et al., 2006) e baixa qualidade dos relacionamentos no ambiente de trabalho, caracterizada principalmente pela comunicação escassa (Nandialath, Das & Mohan, 2012; Quinlan & Bohle, 2008). Segundo Schabracq et al. (2003), aspectos negativos referentes ao relacionamento no trabalho dificultam o estabelecimento de vínculos significativos, sentimentos de pertencimento ao grupo e manutenção da atenção no trabalho, e contribuem para a diminuição do prazer e bem-estar.

No que diz respeito à liderança, foi apontada a utilização da gestão baseada no medo, assédio moral e abuso de poder (Druck, 2016), o que ficou evidente no estudo realizado por Santos et al. (2009), em que foi verificada a utilização de expressões deprecativas para se referir aos trabalhadores, realização de ameaças constantes de demissão e rotatividade como forma de punição, intensificando a insegurança no trabalho.

Por fim, o fato do trabalho terceirizado ser constituído por dupla hierarquia (superiores da empresa contratante e superiores da empresa terceira) tornou mais difusa tanto a autonomia dos superiores quanto sua responsabilidade sobre os trabalhadores, sendo que estes relataram dificuldade em ter suas demandas atendidas pelos superiores (Gemma et al., 2017; Hsiao & Mor Barak, 2014; Taylor et al., 2013).

Reconhecimento, salário e benefícios

Verificou-se nos estudos que aspectos relacionados ao reconhecimento, salário e benefícios constituíram fatores de risco psicossocial. Entre tais fatores, destaca-se a ausência de reconhecimento, tanto pela chefia da empresa terceirizada quanto da empresa contratante (Gemma et al., 2017), o estigma negativo relacionado ao trabalho (Hechanova, 2013; Santos et al., 2009; Thite, 2010) e o salário baixo ou insuficiente (Alvarez et al., 2007; Deery et al., 2013; Revathi, 2016). As recompensas financeiras, segundo Jain et al. (2013), contribuem para o estilo de vida do trabalhador e influenciam a percepção sobre seu próprio valor para a organização, já que representam um meio de reconhecimento pelo trabalho executado.

No estudo realizado por Zuberi (2011), os participantes relataram enfrentar dificuldades para arcar com seus gastos devido à redução do salário quando passaram de funcionários contratados para funcionários terceirizados. Essa diferença nos salários também foi ressaltada por Druck (2016), sendo que isso levou os trabalhadores a fazer hora extra e a trabalhar em mais de um local ou mais de um turno, o que interferiu negativamente no tempo disponível para realizar atividades sociais ou de lazer.

Além do baixo salário, destacou-se a impossibilidade de usufruir de alguns benefícios exclusivos aos trabalhadores contratados diretamente pela organização, como o uso do restaurante universitário (Gemma et al., 2017) e do sistema de saúde da empresa, além da participação em comitês de saúde e segurança no trabalho (Zuberi, 2011), participação nos lucros e transporte (Druck, 2016).

DISCUSSÃO

Os fatores de risco psicossocial identificados em profissionais terceirizados nesta revisão foram agrupados nas seguintes categorias: organização do trabalho e conteúdo das tarefas, exigências no trabalho e relações sociais e lideranças. Tais fatores também foram

identificados por outros pesquisadores nos mais diversos contextos de trabalho, indicando a possibilidade da existência de um consenso na literatura acerca dos fatores de risco psicossocial (Leka & Houdmont, 2010; Schabracq et al., 2003).

Entretanto, a partir dos resultados encontrados neste estudo, deve-se ressaltar que determinadas características específicas do contexto de trabalho terceirizado parecem contribuir para o surgimento de algumas particularidades no que diz respeito à origem e exposição dos fatores de risco psicossocial. O contexto de trabalho flexível em que se insere a terceirização é caracterizado essencialmente pelo número enxuto de trabalhadores permanentes, que geralmente ocupam funções de alta responsabilidade e importância para a empresa, e pela contratação de trabalhadores temporários, que normalmente executam funções de apoio pouco valorizadas e que exigem baixa qualificação (Lima, 2010). Tal divisão do trabalho contribui para o elevado número de terceirizados que exercem atividades repetitivas com poucas chances de desenvolvimento profissional e pessoal, o que favorece o baixo reconhecimento, a fácil substituição destes trabalhadores (Oltramari & Piccinini, 2006) e intensifica a instabilidade e insegurança no trabalho (Lima, 2010).

A flexibilidade característica da terceirização consiste essencialmente na adaptação da organização às exigências do mercado e na redução dos gastos relacionados à força de trabalho (Lima, 2010). Sendo assim, as condições de trabalho tornam-se flexíveis, principalmente no que diz respeito aos horários e carga de trabalho, que tendem a gerar uma intensificação do trabalho devido ao esforço em eliminar os tempos ociosos e aumentar a produção (Garza et al., 2012). A redução dos gastos, por sua vez, reflete na contratação de menos funcionários e na diminuição do salário e do investimento em treinamentos e equipamentos adequados (Vasapollo, 2005), que geralmente acarreta conflitos entre o trabalho e a família.

Outra questão que deve ser pontuada é a relevância que a dupla hierarquia apresenta para o contexto de trabalho terceirizado. Neste contexto, a avaliação do desempenho e o controle são realizados tanto pela empresa terceira quanto pela empresa contratante, sendo que tal configuração intensifica a preocupação do trabalhador em garantir uma avaliação de desempenho elevada como tentativa de assegurar o emprego atual (Zanelli et al., 2010). A dupla hierarquia também influencia na ausência de clareza sobre quem detém a responsabilidade sobre a saúde, segurança e treinamento dos trabalhadores (Lair, 2012), o que pode gerar

a deteriorização das condições físicas e a redução de ações que garantem a saúde e a segurança no trabalho (Hasle, 2007).

No contexto de terceirização, também destaca-se a transferência da manutenção do emprego para o trabalhador a partir da intensa avaliação da qualidade dos seus serviços, o que contribui para que a empresa tenha liberdade para despedir parte de seus funcionários sem penalidades, gerando mais insegurança (Vasapollo, 2005).

De modo geral, esta revisão sistemática contribuiu para a identificação dos fatores de risco psicossocial relacionados ao estresse e às características do contexto de trabalho terceirizado. Tendo em vista a aprovação do projeto de Lei que autoriza a terceirização para qualquer tipo de atividade (PL 4330/2004), é essencial que se compreenda quais são os fatores de risco psicossocial a que esses trabalhadores estão submetidos, suas origens e suas possíveis consequências para os trabalhadores terceirizados.

A partir da identificação dos fatores de risco psicossocial e das características da terceirização que os reforçam, é possível e necessário repensar a organização e os aspectos que compõem a terceirização enquanto prática administrativa, a fim de se reduzir as fontes de estresse no trabalho e prevenir que esses fatores se transformem em um problema significativo para a saúde e segurança dos funcionários e para a empresa. Neste quesito, é fundamental o papel do psicólogo organizacional, que pode atuar tanto na identificação dos fatores de risco psicossocial quanto na sugestão e implementação de estratégias que visam à redução dos aspectos negativos relacionados à prática da terceirização, além da mensuração dos resultados de tais estratégias.

As limitações do estudo referem-se ao período de tempo, às palavras-chave, ao conceito de estresse e à mensuração das variáveis. O período de tempo utilizado nas buscas poderia ter sido maior, sendo que o estresse no trabalho é um fenômeno que começou a ser estudado há décadas. As palavras-chave utilizadas poderiam ter abrangido os serviços subcontratados, que são semelhantes ao trabalho terceirizado e largamente utilizados. Em relação ao conceito de estresse, este é complexo e abrange diferentes teorias. A maioria dos estudos selecionados para esta revisão não identificou a teoria subjacente relacionada ao estresse utilizada pelos autores, o que apresentou um obstáculo para o estudo do mesmo constructo. Por fim, os artigos utilizaram diferentes procedimentos para coletar dados, o que dificultou a comparação dos resultados, e a maioria

não teve como objetivo a identificação dos fatores de risco psicossocial.

A partir dos resultados encontrados e das limitações apontadas, sugere-se a realização de estudo robustos que identifiquem os fatores de risco psicossocial e mensurem o estresse no ambiente de trabalho terceirizado, a fim de se buscar compreender as relações estabelecidas entre eles.

REFERÊNCIAS

- Alvarez, D., Suarez, J. D., Pereira, R., Figueiredo, M., & Athayde, M. (2007). Reestruturação produtiva, terceirização e relações de trabalho na indústria petrolífera *offshore* da Bacia de Campos (RJ). *Gestão & Produção*, 14(1), 55-68. doi:10.1590/S0104-530X2007000100006
- Brooks, N. (2006). Understanding IT outsourcing and its potential effects on IT workers and their environment. *The Journal of Computer Information Systems*, 46(4), 46-53. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2006.11645913?journalCode=ucis20>
- Budhwar, P. S., Varma, A., Malhotra, N., & Mukherjee, A. (2009). Insights into the Indian call centre industry: can internal marketing help high employee turnover? *Journal of Services Marketing*, 23(5), 351-362. doi:10.1108/08876040910973459
- Chillida, M. S. P., & Cocco, M. I. M. (2004). Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 12(2), 271-276. doi:10.1590/S0104-11692004000200018
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office of the Official Publications of the European Communities. Retrieved from <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/203>
- D'Cruz, P., & Noronha, E. (2008). Doing emotional labour: The experiences of Indian call centre agents. *Global Business Review*, 9(1), 131-147. doi:10.1177/097215090700900109
- Davis-Blake, A., & Broschak, J. P. (2009). Outsourcing and the changing nature of work. *Annual Review Sociology*, 35(1), 321-340. doi:10.1146/annurev.soc.34.040507.134641
- Deery, S., Nath, V., & Walsh, J. (2013). Why do offshored Indian call centre workers want to leave their jobs? *New Technology, Work and Employment*, 28(3), 212-226. doi:10.1111/ntwe.12013

- Druck, G. (2016). Unrestrained outsourcing in Brazil: more precarization and health risks for workers. *Cadernos de Saúde Pública*, 32(6), e00146315. doi:10.1590/0102-311X00146315
- Garza, E. G., Valencia, A. S., & Fernández, D. C. (2012). *Capital, trabajo y nueva organización obrera*. México: Maporrúa.
- Gemma, S. F. B., Fuentes-Rojas, M., & Soares, M. J. B. (2017). Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 42(4), 1-10. doi:10.1590/2317-6369000006016
- Hasle, P. (2007). Outsourcing and employer responsibility: A case study of occupational health and safety in the Danish public transport sector. *Relations Industrielles*, 62(1), 96-117. doi:10.7202/015799ar
- Hechanova, R. M. (2013). The call center as a revolving door: a Philippine perspective. *Personnel Review*, 42(3), 349-365. doi:10.1108/00483481311320444
- Hernandes, E., Zamboni, A., Fabbri, S., & Thommazo, A. (2012). Using GQM and TAM to evaluate StArt – A tool that supports systematic review. *CLEI Electronic Journal*, 15(1), 1-13. Retrieved from <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cleiej/v15n1/v15n1a03.pdf>
- Hsiao, H.-Y., & Mor Barak, M. E. (2014). Job-related stress, social support, and work-family conflict among Mexican workers in a multinational company: A casa study of a Korean-owned, US-branded former “sweatshop” in Mexico. *International Journal of Social Welfare*, 23(3), 309-320. doi:10.1111/ijsw.12065
- Jain, A. K., Giga, S. I., & Cooper, C. L. (2013). Stress, health and well-being: the mediating role of employee and organizational commitment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(10), 4907-4924. doi:10.3390/ijerph10104907
- Kesavachandran, C., Rastogi, S. K., Das, M., & Khan, A. M. (2006). Working conditions and health among employees at information technology – enabled services: a review of current evidence. *Indian Journal of Medical Sciences*, 60(7), 300-307. doi:10.4103/0019-5359.26606
- Krumm, D. (2013). *Psicologia do Trabalho: uma introdução à Psicologia Industrial/Organizacional*. Rio de Janeiro, RJ: LTC.
- Lair, C. D. (2012). Outsourcing and the contracting of responsibility. *Sociological Inquiry*, 82(4), 557-577. doi:10.1111/j.1475-682X.2012.00419.x
- Leka, S. & Houdmont J. (2010). *Occupational Health Psychology*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Lima, J. C. (2010). A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 13(1), 17-26. doi:10.11606/issn.1981-0490.v13i1p17-26
- Mandarini, M. B., Alves, A. M., Sticca, M. G. (2016). Terceirização e impactos para a saúde e trabalho: uma revisão sistemática da literatura. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 16(2), 143-152. doi:10.17652/rpot/2016.2.661
- Nadeem, S. (2009). The uses and abuses of time: globalization and time arbitrage in India's outsourcing industries. *Global Networks*, 9(1), 20-40. doi:10.1111/j.1471-0374.2009.00240.x
- Nandialath, A. M., Das, D., & Mohan, R. (2012). Modelling heterogeneity in perceptions of stress in Indian call centres: a latent class analysis. *International Journal of Business Innovation and Research*, 6(5), 481-498. doi:10.1504/IJBIR.2012.048782
- Oltremari, A. P., & Piccinini, V. C. (2006). Reestruturação produtiva e formas de flexibilização do trabalho. *Organizações & Sociedade*, 13(36), 85-106. doi:10.1590/S1984-92302006000100005
- Papadopoulos, G., Georgiadou, P., Papazoglou, C., & Michaliou, K. (2010). Occupational and public health and safety in a changing work environment: an integrated approach for risk assessment and prevention. *Safety Science*, 48(8), 943-949. doi:10.1016/j.ssci.2009.11.002
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2006). *Systematic reviews in the Social Sciences: a practical guide*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Quinlan, M., & Bohle, P. (2008). Under pressure, out of control, or home alone? Reviewing research and policy debates on the occupational health and safety effects of outsourcing and home-based work. *International Journal of Health Services*, 38(3), 489-523. doi:10.2190/HS.38.3.g
- Raja, J. D., & Bhasin, S. K. (2014). Health Issues Amongst Call Center Employees, An Emerging Occupational Group in India. *Indian Journal of Community Medicine*, 39(3), 175-177. doi:10.4103/0970-0218.137156
- Ram, A., Kurpad, A., & Swaminathan, S. (2014). Understanding the health behaviors of India's information technology and business process outsourcing employee. *International Journal of Workplace Health Management*, 7(4), 213-228. doi:10.1108/IJWHM-07-2013-0029
- Ratnesh, M., Sultana, S., & Sinha, A. R. (2016). Women employees in indian BPO industries towards balancing their professional and personal life: some key issues. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 14(6), 4647-4658. Retrieved from <http://www.serialsjournals.com/serialjournalmanager/pdf/1469790735.pdf>
- Revathi, G. (2016). A study on factors causing stress among the BPO employees in health sector Chennai City – with reference to educational qualification and pay package. *International Journal of Pharmacy & Technology*, 8(3), 16575-16580. Retrieved from <http://www.ijptonline.com/wp-content/uploads/2016/10/16575-16580.pdf>
- Santos, M. C. O., Lima, F. P. A., Murta, E. P., & Motta, G. M. V. (2009). Desregulamentação do trabalho e desregulação da atividade: o caso da terceirização da limpeza urbana e o trabalho dos garis. *Produção*, 19(1), 202-213. doi:10.1590/S0103-65132009000100013
- Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M., & Cooper C. L. (Eds.) (2003). *The handbook of work & health psychology* (2nd Ed.). Chichester: Wiley.
- Seklecka, L., Marek, T., & Lacala, Z. (2013). Work satisfaction, causes, and sources of job stress and specific ways of coping: a case study of white-collar outsourcing service employees. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 23(6), 590-600. doi:10.1002/hfm.20554
- Smith, J. A. (Ed.) (2015). *Qualitative psychology: A practical guide to research methods* (3rd Ed.). London: SAGE.
- Snell, D., Schmitt, D., Glavas, A., Bamberry, L. (2015). Worker stress and the prospect of job loss in a fragmented organization. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 10(1), 61-81. doi:10.1108/QROM-03-2014-1210
- Taylor, P., D'Cruz, P., Noronha, E., & Scholarios, D. (2013). The experience of work in India's domestic call centre industry. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 436-452. doi:10.1080/09585192.2011.561216
- Thite, M. (2010). All that glitters is not gold: employee retention in offshored Indian information technology enabled services. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 20(1), 7-22. doi:10.1080/10919390903482390
- Vasapollo, L. (2005). *O trabalho atípico e a precariedade*. São Paulo: Expressão Popular.
- Zanelli, J. C., Calzaretta, A. V., García, A. J., Lipp, M. E. N., & Chambel, M. J. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Zuberi, D. (2011). Contracting out hospital support jobs: the effects of poverty wages, excessive workload, and job insecurity on work and family life. *American Behavioral Scientist*, 55(7), 920-940. doi:10.1177/0002764211407835

Endereço para correspondência:

Programa de Pós-Graduação em Psicologia
 Universidade São Paulo
 Av. Prof. Mello Moraes 1721 – Sala 13
 Cidade Universitária
 São Paulo, SP
 CEP: 05508-030
 Marina Greggh Sticca
 marinagreggh@hotmail.com

Recebido em 24/04/2018

Aceito em 19/06/2019