

Particularidades da comunicação com o funcionário terceirizado

Waleska Minelli

Com o crescimento da terceirização, muito se fala das questões trabalhistas e das implicações que esse modelo de trabalho traz para empregados e empresas. No entanto, são raros os materiais que falem sobre como deve ser feita a comunicação com este público. O fato é que ele não é um empregado da empresa, mas espera-se dele o mesmo comprometimento daquele que é contratado. Aqui, pretendo falar sobre a terceirização e os desafios que as áreas de comunicação têm para falar e engajar esse público.

Terceirização

A Segunda Guerra Mundial trouxe grandes impactos para o mundo, inclusive econômicos. Foi durante esse período que surgiu a terceirização. Durante a guerra, a união dos Estados Unidos com os países europeus na luta contra o nazismo sobrecarregou a capacidade de armamento bélico das empresas, que não conseguiam suprir a demanda necessária. Neste momento, a solução foi contratar terceiros e delegar a eles a produção.

Para entender melhor como funciona a terceirização, é preciso também conhecer um pouco mais a fundo o seu significado.

Terceirização deriva do latim *tertius*, que seria o estranho a uma relação entre duas pessoas. Terceiro é o intermediário, o interveniente. No caso, a relação entre duas pessoas poderia ser entendida como a realização entre o terceirizante e o seu cliente, sendo que o terceirizado ficaria fora dessa relação, daí, portanto, ser terceiro. A terceirização, entretanto, não fica restrita a serviços, podendo ser feita também em relação a bens ou produtos (MARTINS, 2005, p. 19).

No Brasil, a terceirização surge com a chegada das multinacionais, por volta da década de 1950. Os primeiros empregos a serem terceirizados nessa época foram o de limpeza e conservação. “O objetivo dessas empresas era conseguir mão-de-obra com menores custos, sem se furtar às disposições tutelares da legislação trabalhista, a qual visa a proteger o hipossuficiente da relação de trabalho” (MEIRELES, 2008, p. 3).

Outro momento de grande impacto da terceirização no País acontece nos anos de 1990. “Nessa época o entendimento dominante culpava a legislação trabalhista pelo baixo crescimento dos postos de trabalho” (PEIXE; STAMPA, 2015, p.2). A partir de 2003, com a retomada do crescimento brasileiro, uma grande expectativa surgiu com relação ao desenvolvimento do País. No entanto, ela foi exposta durante a crise financeira mundial de 2008, que revelou “a baixa diversidade da estrutura produtiva brasileira, e respectivas implicações sobre o mercado de trabalho e a distribuição de renda [...] as vagas de emprego, criadas, [estão] concentradas na base da pirâmide salarial” (PEIXE; STAMPA, 2015, p. 2).

Entretanto, em todas as fases, o objetivo sempre foi o mesmo: reduzir os custos com a mão-de-obra, mas sem desprezar as legislações trabalhistas presentes no Brasil. Atualmente, a terceirização brasileira é regida em parte pelos direitos Civil, Comercial, Administrativo e do Trabalho. Por aqui, as companhias utilizam de contratos como o de empreitada e sub-empreitada, locação de serviços e a parceria, todos regulados pelo Código Civil.

O intuito sempre foi aumentar a eficiência e concentrar-se na atividade-fim da empresa, mas sem mexer na lucratividade. Essas atividades exercidas pelos terceiros não são o core da companhia, mas sim as atividades-meio, aquelas nas quais são dispensáveis na elaboração do produto principal da empresa. Ou seja, a empresa pode “focar” em sua atividade principal, ter uma chance maior de lucrar, mas sem ter a preocupação com outras atividades.

Assim, surge a terceirização nas empresas que “pode ser defendida como uma fixação de empenhos gerenciais relativamente ao produto principal, busca de melhoria contínua da qualidade, produtividade e competitividade” (OLIVEIRA, 2016).

Os dilemas da terceirização

Quando falamos de terceirização, muitas vezes uma das primeiras referências a surgir relaciona-se às

questões sociais. A redução salarial, o desemprego e até a perda de benefícios estão entre esses temas. Muitos problemas podem surgir, especialmente quando os contratantes não sabem como se portar ante aos terceirizados.

Por exemplo, a subordinação direta não pode existir, ou seja, o terceirizado só pode ser subordinado à empresa que o contratou, e não ao “superior” que existe dentro da empresa que usa sua mão de obra. “Conclui-se assim que o tomador de serviços deve limitar-se a direcionar sua atenção ao resultado do trabalho contratado e não com a gestão desta mão de obra, evitando ainda a inserção deste trabalhador ‘terceirizado’, na dinâmica organizacional e de funcionários da empresa” (PESSANHA, 2010).

Por isso, os gestores precisam ficar atentos às atividades designadas aos terceirizados, limitando às ações descritas no contrato de contratação. Pois as eventuais subordinações associadas à personalidade entre trabalhador e empresa tomadora de serviços podem configurar relação empregatícia entre eles, descaracterizando o contrato original.

Note-se ainda a referência, no inciso III da súmula 331 do TST, à necessidade de inexistência de personalidade ou subordinação direta, em relação aos trabalhadores que executam serviços terceirizados, por parte das empresas tomadoras de serviços para que não se configure o vínculo de emprego (PESSANHA, 2010).

Atualmente, o Governo estuda uma nova reforma trabalhista. Entre as principais mudanças estão a ampliação da terceirização. Hoje em dia, ela é quase que totalmente restrita às atividades de suporte, no entanto, se aprovada, a reforma permitirá a terceirização de todas as atividades do setor privado. Críticos, no entanto, alertam para o fato de que a medida enfraquece as organizações de classe trabalhista, como os sindicatos, tirando seus poderes de barganha, ainda que o Governo afirme que a política deve ajudar na aceleração da economia, pois agiliza as contratações.

Senso de pertencimento

Pertencer a algo, fazer parte de um sistema e, principalmente, ser aceito por ele são necessidades básicas do ser humano. Fala-se muito do pertencimento de uma maneira ampla, de se fazer parte da comunidade, mas com relação às empresas isso ainda é pouco explorado, mesmo sabendo-se que um empregado que possui uma conexão com a identidade da empresa é mais comprometido e rende mais.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Coaching, existem diversos benefícios ao estimular a consciência de pertencimento organizacional. Entre eles podemos citar um maior engajamento e produtividade, o aumento do nível de comprometimento e motivação, maior sinergia, fluidez e dinamismo das demandas, e o crescimento contínuo e acelerado da organização. Ou seja, com um pertencimento maior dos funcionários, todos saem ganhando, inclusive o lucro da empresa.

Mas como aumentar esta “sensação”? Quem pode realmente ajudar a modificar este cenário?

A comunicação pode ser a chave para o sucesso. A área pode ajudar no desenvolvimento e aplicação de pesquisas que permitam reconhecer as perspectivas dos trabalhadores, na formação de líderes e também no aconselhamento à gestão da empresa. O setor também pode contribuir com a saúde emocional da companhia, ajudando a empresa a criar e manter vínculos com seus empregados. Engajá-los de maneira honesta e despertando neles o orgulho e o prazer de pertencer àquela instituição.

A maneira mais certa de se conseguir isso é por meio do respeito e da transparência. Somente com eles os diálogos, a evolução e as conquistas serão alcançadas. Os empregados precisam ter certeza dessas ações, eles precisam enxergar isso em todas as lideranças da companhia.

É importante que o empregado ao se perguntar o que ele faz, se ele realmente ajuda a empresa, e se ele é importante para a empresa, que a resposta seja sim. Ele precisa entender de que é importante para a empresa, que seu trabalho realmente faz a diferença. Por isso a comunicação dos líderes com os empregados é tão importante. Ela não deve ser somente mais um veículo de comunicação da empresa, ela deve ser mais uma ferramenta para despertar a coletividade e o pertencimento, ajudando a fortalecer a

imagem da companhia dentro e fora dela.

No entanto, isso tudo deve ser feito de acordo com as políticas internas da empresa. Muitas vezes os problemas de pertencimento acontecem, pois os empregados não se identificam com essas políticas. Por isso, o ideal é que essas políticas já sejam reveladas ainda durante os processos seletivos e de contratação. Mostrar sempre aos empregados suas responsabilidades e o papel deles dentro da empresa, o quão relevante eles são para o desenvolvimento e crescimento da companhia.

Referências

MARTINS, Sérgio Pinto. A terceirização e o Direito do Trabalho. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2005, p.19

MEIRELES, Livia Maria Silva. A Terceirização e a Administração Pública. São Paulo: 2008. Disponível em <<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/23148-23150-1-PB.pdf>> Acesso em 15 Out.2016

PEIXE, João Carlos Mendonça Didier Silva; STAMPA, Inez Terezinha. Terceirização no Brasil: tendências, dilemas e interesses em disputa. 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/pos/mestradoservicosocial/congresso/anais/Trabalhos/eixo4/oral/51_terceirizacao_no_brasil....pdf> . Acesso em 15 Out.2016

OLIVEIRA, André Silva de. Terceirização, riscos e benefícios da atualidade. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIX, n. 151, ago 2016. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=17733>. Acesso em 15 Out.2016

PESSANHA, Patricia Oliveira Lima. A responsabilidade do tomador de serviços na terceirização: Análise sob a ótica da prevenção de litígios. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIII, n. 73, fev 2010. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7255> Acesso em 15 Out.2016