

Flavio Yukio Abbud Ynoue

**O Nível de Inserção no Espaço Físico Organizacional
e as Percepções dos Indivíduos sobre
a Relação com a Empresa**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Administração de Empresas da PUC-
Rio.

Orientador: José Roberto Gomes da Silva

Rio de Janeiro
Setembro de 2008

Flavio Yukio Abbud Ynoue

**O Nível de Inserção no Espaço Físico Organizacional
e as Percepções dos Indivíduos sobre
a Relação com a Empresa**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio.
Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. José Roberto Gomes da Silva

Orientador

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. Mario Couto Soares Pinto

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. Maria José Tonelli

EAESP – FGV

Prof. Nizar Messari

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 10 de setembro de 2008

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Flavio Yukio Abbud Ynoue

Graduou-se em Economia na Universidade Federal Fluminense (UFF) em 2004. Há seis anos trabalha como analista financeiro em uma instituição privada. Iniciou o curso de pós-graduação em Administração na PUC – RJ em 2006. Possui interesse acadêmico na área de Comportamento Organizacional.

Ficha Catalográfica

Ynoue, Flavio Yukio Abbud

O nível de inserção no espaço físico organizacional e as percepções dos indivíduos sobre a relação com a empresa / Flavio Yukio Abbud Ynoue ; orientador: José Roberto Gomes da Silva – 2008.

97 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Administração)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Relações de Trabalho. 3. Espaço Organizacional. 4. Contrato Psicológico. 5. Flexibilidade. I. Silva, José Roberto Gomes da. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Em memória da minha avó Nadia e dos meus tios queridos,
Paulo e Kátia, que se orgulham nesse momento.

Agradecimentos

A Deus, por me permitir estudar.

Aos meus pais, por todo incentivo e pressão para aprimorar minha formação acadêmica. Além da eterna atenção e carinho imensurável.

A minha Rê, pela força, apoio, compreensão e amor.

Aos meus amigos e familiares, que torcem pelo meu sucesso.

Ao meu orientador, Prof. José Roberto, pelo suporte neste trabalho e importantes contribuições por meio de sugestões e críticas construtivas. Seu apoio foi fundamental.

Aos professores que participaram da Comissão Examinadora.

Resumo

Ynoue, Flavio Y. Abbud; Silva, José Roberto Gomes da. **O nível de inserção no espaço físico organizacional e as percepções dos indivíduos sobre a relação com a empresa.** Rio de Janeiro, 2008. 97p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Relevantes mudanças organizacionais vêm ocorrendo nos últimos anos, trazendo diversas conseqüências para as relações de trabalho. Cada vez mais, as empresas precisam se adaptar às novas estruturas de trabalho e compreender como a flexibilização tem ocorrido nessa nova realidade. O espaço físico organizacional passou a ter uma nova forma de caracterização. Este trabalho procura identificar as percepções dos trabalhadores que atuam em diferentes níveis de presença (ou ausência) no espaço físico de uma organização, além das influências que este nível de presença exerce sobre os elementos que compõem a sua relação com a empresa. Realizou-se estudo de caso em uma empresa multinacional instalada no Rio de Janeiro, na qual co-existem três níveis distintos de inserção de empregados no espaço físico da organização: (a) indivíduos que trabalham em tempo integral no escritório da empresa; (b) indivíduos que atuam nas instalações dos clientes (sistema de *outsourcing*); (c) indivíduos que trabalham no sistema *home office*. Foram realizadas 15 entrevistas semi-estruturadas, sendo cinco com cada grupo. Os resultados apontam que determinadas expectativas dos indivíduos, além de outros elementos que influenciam a formação dos contratos psicológicos, diferenciam-se de acordo com o grau de presença física no espaço organizacional. Por outro lado, aspectos como a identidade organizacional dos indivíduos não se mostram tão afetados por essa dimensão espacial.

Palavras-chave

Relações de trabalho; espaço organizacional; contrato psicológico; flexibilidade.

Abstract

Ynoue, Flavio Y. Abbud; Silva, José Roberto Gomes da (Advisor). **Level of presence in organizational physical space and individuals perceptions regarding their relation with the enterprise.** Rio de Janeiro, 2008. 97p. MSc. Dissertation - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Relevant organizational changes have occurred during the past few years with several impacts on work relations. More often companies need to adapt themselves to the new working environment and understand how flexibility has taken place in this new scenario. Organizational space has been analyzed from a new point of view. This paper expects to identify the employee's perspectives based on their presence (or absence) on the physical organizational space. Also it intends to verify how this level of presence can influence the components part of the relations between the employee and the employer. A study case was taken in an international company located in Rio de Janeiro, where there are three different levels of presence on the physical organizational space: (a) individuals who work full time in the company's office; (b) individuals who work from customer' site (outsourcing model); (c) individuals who adopted the home office system. 15 semi-structured interviews took place considering five by each group. Results point that specific expectations and aspects related to the physiological contract differ according to the level of physical presence in the organizational space. From the other side, organizational identity does not seem to be impacted by this spatial dimension.

Keywords

Work relations; organizational space; psychological contract; flexibility.

Sumário

1. Definição do Problema	11
1.1. Introdução	11
1.2. Objetivos	14
1.3. Delimitações do Estudo	15
1.4. Relevância do Estudo	15
1.5. Estrutura da Dissertação	17
2. Referencial Teórico	18
2.1. Transformações Organizacionais no Atual Contexto	18
2.1.1. Adaptação e Flexibilização	19
2.1.2. Reflexos para as Pessoas	21
2.2. Espaço Organizacional no Novo Contexto	23
2.2.1. A Flexibilização do Trabalho	28
2.2.2. Novas Formas de Configuração do Trabalho Remoto	31
2.3. A Visão dos Indivíduos Sobre a Relação de Trabalho	40
2.3.1. Os Novos Contratos Psicológicos	40
2.3.2. A Necessidade de Comprometimento	45
2.3.3. As Bases da Identificação Organizacional	47
2.3.4. O Desenvolvimento das Carreiras no Novo Contexto	49
3. Metodologia	52
3.1. Tipo de Pesquisa	52
3.1.1. Estudo de Caso	53
3.2. Coleta de Dados	54
3.3. Seleção dos Entrevistados	55
3.3.1. Perfil dos Entrevistados	56
3.4. Tratamento e Análise dos Dados	58
3.5. Limitações do Método	59

4. Resultados	60
4.1. Influências sobre os Contratos Psicológicos	60
4.2. Influências sobre o Comprometimento	67
4.3. Influências sobre a Identidade e a Identificação com a Organização	70
4.4. Influências sobre as Carreiras	74
4.5. Flexibilidade	77
4.6. Sentimento	83
5. Considerações Finais	87
6. Bibliografia	93

Lista de figuras

Figura 1: Impactos de TI nas Organizações Modernas	21
Figura 2: Três Formas Espaciais no Processo de Criação de Conhecimento	28
Figura 3: Flexibilidades de Trabalho	30
Figura 4: Quadro Metodológico - Principais Questões	55
Figura 5: Ilustração dos Resultados acerca da Influência do Espaço de Atuação sobre as percepções dos indivíduos	91