



**Ana Luiza Szuchmacher Verissimo Lopes**

**“Servindo a dois senhores”: Estudos de caso sobre o  
contrato psicológico e a dinâmica das relações de trabalho  
de profissionais de TI terceirizados**

**Dissertação de Mestrado (Opção profissional)**

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

Orientador: José Roberto Gomes da Silva

Rio de janeiro, abril de 2006



**Ana Luiza Szuchmacher Verissimo Lopes**

**“Servindo a dois senhores”: Estudos de caso sobre o contrato psicológico e a dinâmica das relações de trabalho de profissionais de TI terceirizados**

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

**Prof. José Roberto Gomes da Silva**

Orientador

Departamento de Administração, PUC-Rio

**Profa. Sandra Regina da Rocha Pinto**

Departamento de Administração, PUC-Rio

**Profa. Ursula Wetzel**

Instituto de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, UFRJ

**Prof. João Pontes Nogueira**

Coordenador Setorial do Centro de Ciências Sociais - PUC-Rio

Rio de Janeiro, 04 de abril de 2006

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

### **Ana Luiza Szuchmacher Verissimo Lopes**

Graduou-se em Engenharia Elétrica com ênfase em Telecomunicações no CEFET-RJ (Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suco da Fonseca) em 2003.

#### Ficha Catalográfica

Lopes, Ana Luiza Szuchmacher Verissimo

‘Servindo a dois senhores’: Estudos de caso sobre o contrato psicológico e a dinâmica das relações de trabalho de profissionais de TI terceirizados / Ana Luiza Szuchmacher Verissimo Lopes; orientador: José Roberto Gomes da Silva. – Rio de Janeiro: PUC, Departamento de Administração.

v., 111f.: il. ; 29,7 cm

1. Dissertação de mestrado (Opção Profissional) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

Inclui referências bibliográficas.

1. Terceirização; 2. Novas Relações de Trabalho; 3. Contrato Psicológico; 4. Comprometimento I. Silva, José Roberto Gomes. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração. III. ‘Servindo a dois senhores’: Estudos de caso sobre o contrato psicológico e a dinâmica das relações de trabalho de profissionais de TI terceirizados.

## **Agradecimentos**

Ao meu orientador, José Roberto, cuja contribuição foi ímpar para o desenvolvimento do tema estudado nesta dissertação.

Às empresas que, representadas por suas gerências, abriram suas portas para a realização desta pesquisa.

Aos profissionais entrevistados por terem compartilhado comigo suas experiências, sentimentos e opiniões.

A todos com quem convivi nos últimos dois anos e que contribuíram direta ou indiretamente para a conclusão do meu curso e deste trabalho.

À minha família e amigos pelo carinho e apoio sempre presentes.

E àqueles que por serem quem são, simplesmente, me inspiram a dar o melhor de mim nas coisas que faço.

## Resumo

Lopes, Ana Luiza Szuchmacher Verissimo. **“Servindo a dois senhores”:** **Estudos de caso sobre o contrato psicológico e a dinâmica das relações de trabalho de profissionais de TI terceirizados.** Rio de Janeiro, 2006. 111p. Dissertação de Mestrado (Opção profissional) - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

As constantes mudanças organizacionais provocadas pela tecnologia da informação e pelo aumento da competitividade global implicam em transformações profundas nas relações de trabalho. Nas grandes empresas, é clara a intensificação da prática da terceirização do setor de TI para empresas especializadas na prestação de serviços em tecnologia. Isso faz com que o profissional de TI terceirizado passe a se relacionar diretamente com duas empresas: a contratante e a contratada. O presente estudo tem como objetivo analisar como este indivíduo constrói o seu contrato psicológico com essas empresas e como ele percebe a sua situação no novo contexto do mercado de trabalho. Para tal, foram realizados estudos de caso em três empresas de atuação nacional que contratam este tipo de serviço em TI. Utilizou-se o método de pesquisa qualitativa com a realização de entrevistas semi-estruturadas com os profissionais de TI terceirizados em tais empresas. Nos resultados observou-se que o contrato psicológico é moldado por fatores que vão além dos limites do vínculo empregatício, sendo influenciado, entre outros aspectos, pelas forças do mercado, pelo contexto de vida pessoal, e pelo grau de identificação do indivíduo com as duas empresas.

## Palavras-chave

contrato psicológico, novas relações de trabalho, terceirização em TI

## **Abstract**

Lopes, Ana Luiza Szuchmacher Verissimo. “Serving two sirs”: Case studies about the psychological contract and the dynamic in work relationship of outsourced IT professional. Rio de Janeiro, 2006. 111p. MSc. Dissertation (Professional Option) - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The continuous organizational changes caused by information technology and by the increase in global competition entail deep transformations in work relationships. The IT sector of large companies are increasingly resorting to outsourcing these services from IT specialized firms. It makes the outsourced IT professional deal directly with two firms: the contractor and the contracted. The present study aims at analyzing how this individual develops his psychological contract within these two firms, and how he becomes aware of his situation in a new labor market context. To this end, case studies were carried out in three companies operating domestically. The qualitative research method was used for effecting semi-structured interviews with outsourced IT professional in such firms. Results showed that the psychological contract is molded by factors other than the limits of the employment contract. For example, such factors as market forces, one's personal life, and the degree of individual identification with both firms.

## **Keywords**

psychological contract, new work relationships, IT outsourcing

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1 . Descrição do Problema                                       | 6  |
| 1.1. Introdução   | 6  |
| 1.1.1. O Caso dos Trabalhadores em Tecnologia da Informação -TI | 8  |
| 1.2. Objetivo da Pesquisa                                       | 10 |
| 1.3. Objetivos Intermediários                                   | 10 |
| 1.4. Relevância da Pesquisa                                     | 10 |
| 1.5. Delimitação da Pesquisa                                    | 11 |
| 1.6. Definição de Termos  | 12 |
| <br>  |    |
| 2 . Referencial Teórico   | 14 |
| 2.1. O Período Pós-Industrial                                   | 14 |
| 2.2. As reestruturações Organizacionais                         | 16 |
| 2.2.1. Downsizing   | 16 |
| 2.2.2. Terceirização  | 17 |
| 2.2.3. Terceirização e o Universo de TI                         | 19 |
| 2.3. As Novas Relações de Trabalho                              | 22 |
| 2.4. O Indivíduo e a Organização                                | 27 |
| 2.4.1. Comprometimento  | 28 |
| 2.4.2. Os Vínculos Empregatícios                                | 30 |
| 2.4.3. Contrato Psicológico                                     | 35 |
| 2.4.4. O Ajuste nas Novas Relações                              | 40 |
| 2.5. O Profissional de TI neste Contexto                        | 41 |
| <br>  |    |
| 3 . Metodologia   | 44 |
| 3.1. Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais                   | 44 |
| 3.2. Tipo de Pesquisa   | 44 |
| 3.3. Seleção dos Sujeitos                                       | 45 |
| 3.4. Coleta de Dados  | 48 |
| 3.5. Tratamento dos Dados                                       | 49 |
| 3.6. Limitações do Método                                       | 49 |

|   |     |
|---|-----|
| 4 . Resultados                                  | 51  |
| 4.1. Caso A                                     | 51  |
| 4.1.1. O Contrato Psicológico com a APUS        | 55  |
| 4.1.2. O Contrato Psicológico com a PYXIS       | 56  |
| 4.1.3. Considerações Finais sobre o Caso A      | 63  |
| 4.2. Caso B                                     | 65  |
| 4.2.1. O Contrato Psicológico com a ANTILA      | 68  |
| 4.2.2. O Contrato Psicológico com a PERSEUS     | 69  |
| 4.2.3. Considerações Finais sobre o Caso B      | 75  |
| 4.3. Caso C                                     | 76  |
| 4.3.1. O Contrato Psicológico com a AQUILA      | 78  |
| 4.3.2. O Contrato Psicológico com a PICTOR      | 85  |
| 4.3.3. Considerações Finais sobre o Caso C      | 85  |
| 4.4. Síntese dos Três Casos                     | 86  |
| 4.5. O Indivíduo e o Mercado                    | 87  |
| 4.6. O Profissional de TI neste Contexto        | 90  |
| 5 . Conclusões e Sugestões para Estudos Futuros | 94  |
| 6 . Referências Bibliográficas                  | 104 |



## Lista de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Os Formatos de Carreira – Ladder x Lattice                                     | 25 |
| Figura 2: Ilustração do Modelo core-periphery  | 31 |
| Figura 3: Ilustração da Classificação de Kalleberg                                       | 31 |
| Figura 4: Tipologia das Relações de Trabalho   | 32 |
| Figura 5: Contrato Psicológico – Modelo three-tier                                       | 38 |
| Figura 6: Fatores que Influenciam o Contrato Psicológico dos Profissionais Terceirizados | 99 |

## Lista de Quadros

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1: Mudanças no Relacionamento com Fornecedores                                      | 19 |
| Quadro 2: Contrato Psicológico – Modelo 2 x 2  | 36 |
| Quadro 3: Características dos Contratos Psicológicos: Distinção entre o “velho” e o “novo” | 39 |
| Quadro 4: Nomenclatura Adotada para as Empresas  | 46 |
| Quadro 5: Distribuição das Entrevistas Realizadas  | 48 |
| Quadro 6: Quadro Resumo dos Casos Estudados  | 86 |

*“A mudança das estruturas de nossas instituições e a mudança do significado dos negócios ajudarão a abrir um caminho através de alguns paradoxos, mas podemos achar significado e valor em nossas vidas vivendo-as. Uma época de caos é uma época de oportunidades. Os antigos padrões estão mudando. Não temos de viver como os nossos pais viveram. Podemos modelar nossas próprias vidas mais facilmente do que eles jamais fizeram. A divisão do trabalho parece assustadora, mas oferece novas liberdades. Os melhores têm mais oportunidades, bem como todas as antigas responsabilidades”.*

Charles Handy (1995, p.130).