3. Metodologia

Como citado anteriormente, a pesquisa tem como objetivo analisar a percepção de um grupo de trabalhadores prestadores de serviços terceirizados de TI sobre a sua condição profissional diante da nova dinâmica do mercado, bem como o contrato psicológico destes indivíduos com as organizações – empresas contratante e contratada – com as quais estão envolvidos.

3.1. Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais

Creswell J. (1997) define a pesquisa qualitativa como um processo de busca do entendimento baseado na tradição metodológica e que explora um problema social ou humano.

Creswell defende alguns motivos para a escolha da pesquisa qualitativa; alguns deles serão listados a seguir. O primeiro ocorre quando a pergunta da pesquisa geralmente começa com “como” ou “o quê”, na tentativa de descrever uma situação ou acontecimento, diferentemente da pesquisa quantitativa, que tem como objetivo comparar grupos e variáveis. O segundo surge quando o tópico precisa ser explorado, pois as variáveis não são facilmente identificáveis e as teorias disponíveis sobre o assunto têm que ser desenvolvidas. Finalmente, o terceiro aparece com os indivíduos que são foco do trabalho e são analisados em seus respectivos ambientes naturais.

Logo, a escolha pela pesquisa qualitativa para o presente estudo deu-se pelo fato de este tratar de fatores humanos e sociais, cujo tema é atual e apresenta necessidade de desenvolvimento. Ratifica-se que o principal objeto de trabalho é a percepção dos indivíduos diante de determinada situação vivida por eles cotidianamente, para que, dessas diversas interpretações, sejam extraídas as variáveis para análise teórica.

3.2. Tipo de Pesquisa

Para classificar a pesquisa, utiliza-se o critério proposto por Vergara (2003), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa é exploratória e descritiva. Exploratória, pois há pouco conhecimento acumulado e sistematizado sobre este tema e no Brasil não se verificou a existência de estudos que abordem especificamente as expectativas de trabalho dos profissionais de TI terceirizados.

Esta pesquisa também é descritiva, porque expõe as características da população de trabalhadores da área tecnológica e do fenômeno de percepção da dinâmica das relações de trabalho para adaptação às novas estruturas organizacionais.

Quanto aos meios, a pesquisa configura-se como bibliográfica e de campo. Bibliográfica, porque tem como base material acessível ao público. A pesquisa também pode ser considerada de campo porque levanta dados através de entrevistas com os indivíduos que vivenciam o fenômeno em estudo.

O estudo de caso como método de pesquisa é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, a fim de produzir um amplo e detalhado conhecimento (PINTO, 2000).

A utilização de estudos de caso em organizações recebe também o apoio de outros autores que indicam a adequação de tal método à pesquisa em instituições, por permitir tanto o seu estudo genérico quanto o estudo com ênfase em determinada área ou situação (PINTO, 2000).

Segundo Yin (2001), a pergunta de pesquisa focada em “qual” pode ter duas possibilidades. A primeira é exploratória, na medida que tem como objetivo desenvolver hipóteses e proposições para pesquisas futuras. Na segunda, o “qual” é usado no sentido de fazer uma enumeração, podendo ser substituído por “quantos”. A utilização do estudo de caso como estratégia para este último tipo não se mostra vantajosa.

Baseado nos fundamentos apresentados adotou-se neste estudo o método de estudo de caso. Observou-se que a pergunta orientadora da pesquisa era do tipo “qual”, no sentido exploratório.

3.3. Seleção dos Sujeitos

Conforme descrito no capítulo de introdução, a pesquisa foi realizada no setor de TI, em três empresas de grande porte cujos serviços foram terceirizados. Essas três empresas – contratantes – adquiriram os serviços prestados através de empresas intermediadoras – contratadas. Todos os indivíduos do grupo analisado trabalham na área de Tecnologia da Informação e estão prestando serviço para a empresa contratante há pelo menos um ano.

De acordo com o referencial teórico, o grupo objeto de estudo, em relação à empresa contratante do serviço, encaixar-se-ia na categoria de Periféricos com *high skill*, identificado por kalleberg (2003), ou *Pooled Workers*, de acordo com Rousseau (1995).

Cada conjunto de empresas – contratante e contratada – foi separado em um estudo de caso diferente. Nesta dissertação, as empresas que contrataram o serviço de terceirização em TI foram chamadas de “Contratante”, as empresas contratadas para prestar o serviço foram chamadas de “Consultoria”. Para preservar as empresas estudadas, seus nomes foram substituídos por nomes fantasia, de constelações, conforme Quadro 4:

Quadro 4: Nomenclatura Adotada para as Empresas

	Contratante	Consultoria
CASO A	Pyxis	Apus
CASO B	Perseus	Antila
CASO C	Pictor	Aquila

Observe-se que, para facilitar a distinção entre os dois grupos de empresas, os nomes das contratantes iniciam-se sempre com “P” e os nomes das consultorias com “A”.

Em relação aos profissionais de TI, a pesquisadora preocupou-se, ao escolher os sujeitos entrevistados, em estabelecer previamente algumas características. A presença de tais características visou possibilitar maior riqueza das informações coletadas. Estes perfis variaram de uma empresa para outra, mas as características básicas de pré-seleção foram:

- Pelo menos um profissional com o vínculo de CLT na empresa de consultoria;
- Pelo menos um profissional com o vínculo de PJ (pessoa jurídica), seja com a empresa contratante ou contratada (consultoria);
- Pelo menos um profissional com mais de 10 anos no mercado de trabalho em TI;
- Pelo menos um profissional com menos de 4 anos no mercado de trabalho em TI.

Todos os sujeitos entrevistados no **Caso A** estavam vinculados à consultoria APUS, seja como pessoa jurídica, seja como funcionário. O primeiro entrevistado foi selecionado para representar o grupo de trabalhadores que está no mercado de informática há mais de 15 anos e que poderia ter tido mais contato com o formato tradicional de trabalho. O segundo entrevistado foi selecionado por estar na empresa contratante desde o seu *start-up*, além de ter pouco tempo de mercado. O terceiro foi selecionado por estar passando por um processo de contratação como funcionário pela APUS. E a quarta profissional foi selecionada por ser funcionária da APUS.

O motivo de a pesquisadora ter selecionado, dos profissionais da APUS, três pessoas com o vínculo de PJ e apenas uma com o vínculo de CLT, deu-se por dois motivos. Primeiro, devido à proporção de 75% de PJ para 25% de funcionários dentre os profissionais alocados pela consultoria para atender ao projeto da APUS. Segundo, de acordo com relatos espontâneos dos funcionários da APUS, a atenção que eles recebem de tal empresa não seria muito diferente da atenção dada aos profissionais com o vínculo de PJ.

No **Caso B**, devido à pluralidade de contratos na PERSEUS e o histórico de *downsizing* desta empresa, e com o objetivo de retratar melhor a realidade do caso, a pesquisadora escolheu os sujeitos da seguinte forma: dois terceirizados por intermédio da ANTILA, um prestador de serviço direto para PERSEUS, sem intermediárias, e um profissional terceirizado por intermédio de uma empresa diferente da ANTILA. Dos quatro entrevistados, três são ex-funcionários e um passou a prestar serviço para a PERSEUS somente após o processo de terceirização.

No **Caso C**, como a empresa havia passado por um processo de *downsizing* seguido por um *outsourcing* da área de TI, a pesquisadora achou relevante que um dos entrevistados fosse um ex-funcionário da empresa PICTOR. Foi selecionado também um profissional que foi contratado como funcionário da AQUILA para trabalhar neste projeto com a PICTOR e que, desde que foi estabelecido este vínculo, não trabalhou em outro projeto pela AQUILA. O terceiro profissional foi escolhido pelo fato de estar a relativamente pouco tempo no mercado de trabalho, tendo entrado nele depois das ondas de reestruturações organizacionais já abordadas anteriormente. Inicialmente, o quarto entrevistado seria um profissional contratado pela AQUILA como PJ, entretanto, como não havia profissionais com este tipo de vínculo no período das entrevistas, o sujeito selecionado é hoje funcionário da AQUILA, porém havia sido contratado inicialmente como PJ pela mesma.

3.4. Coleta de Dados

O principal meio de coleta de dados foi a entrevista. Este método permite uma obtenção de dados mais detalhados sobre o modelo de trabalho experiência de cada entrevistado. Trata-se de um método de coleta de dados que, entre outros objetivos, possibilita captar os motivos conscientes para opiniões, sentimentos, sistemas ou condutas (MARCONI e LAKATOS, 2002).

Foram realizadas 16 entrevistas, no período de novembro a dezembro de 2005, distribuídas conforme o Quadro 5:

Quadro 5: Distribuição das Entrevistas Realizadas

	Casos Estudados		
	CASO A	CASO B	CASO C
Diretor (contratante)	1	1	
Gerente (contratante)		1	
Gerente (contratada)			1
Prestadores de serviço	4	4	4
Total por Empresa	5	6	5

Apesar de os diretores e gerentes não fazerem parte do grupo objeto de pesquisa, estas entrevistas tiveram como objetivo coletar dados sobre o tipo de contrato de terceirização estabelecido e a estrutura de TI sob este contrato.

As entrevistas foram gravadas e a duração de cada uma variou entre meia hora e uma hora e meia. Elas eram focadas, mas com poucas questões, de modo a deixar os participantes à vontade para expor suas percepções e opiniões. Antes de cada entrevista, a pesquisa, seus objetivos e sua relevância eram explicados, assim como era garantida a confidencialidade de todo o relato feito.

Como a pesquisadora é funcionária de uma das empresas estudadas na área de TI, além dos métodos de coleta de dados previstos, foram levados em consideração, nas três empresas, depoimentos espontâneos provindos de conversas informais sobre o tema com outros profissionais de TI, não entrevistados, mas dentro do perfil do objeto de pesquisa; este material também representou valiosa contribuição para o tema estudado.

3.5. Tratamento dos Dados

As gravações das entrevistas foram transcritas para documentos em *Word*. Com o auxílio do *software Atlas Ti.4.2.*, cada entrevista foi analisada e categorizada por temas, de acordo com o referencial teórico.

Primeiramente foi tratada a relação dos indivíduos com as empresas envolvidas nos três estudos de caso. Em cada um, a pesquisadora: descreveu a estrutura de TI e o contrato entre as empresas; fez a análise do grupo e ressaltou individualmente os elementos do discurso dos profissionais que julgou enriquecer o estudo. Em seguida, analisou a relação dos profissionais de TI com o mercado de trabalho. Por fim, tratou das principais características desse grupo de trabalhadores.

Com relação à transcrição de trechos das falas dos entrevistados, foi mantido o discurso original, sendo fielmente reproduzidas as marcas da oralidade, com o objetivo de melhor ilustrar suas percepções.

Uma preocupação presente durante toda a análise foi a de que esta não se limitasse ao que era relatado explicitamente pelos entrevistados, a forma como os discursos eram construídos e, principalmente, as entrelinhas do que era dito pelos profissionais tornaram-se elementos essenciais para a análise de suas percepções e para a elaboração dos resultados da pesquisa, inclusive em seu teor psicológico.

3.6. Limitações do Método

Uma das possíveis limitações do estudo revelou-se durante as entrevistas: alguns entrevistados mostravam-se, inicialmente, pouco à vontade para expor suas opiniões sobre um tema que diz respeito às suas vidas. É possível que esta tenha influenciado, em algum grau, a sinceridade plena de suas respostas. Percebeu-se, no entanto, que no curso das entrevistas, esta limitação pode ter sido atenuada pelo esforço da pesquisadora em manter um clima de maior informalidade durante as conversas.

Outra limitação é o fato de as entrevistas serem representativas do discurso dos indivíduos, o qual não necessariamente reflete o comportamento real de suas relações com as organizações – o que também ajudaria a entender o modo como eles vivenciam o seu contrato psicológico.

Se, por um lado, o fato de a pesquisadora ser uma profissional de TI que atua no tipo de contexto estudado ajudou na preparação da pesquisa e na

interpretação dos dados, por outro lado este fato pode ter influenciado inicialmente na abordagem do tema, devido às suas próprias opiniões acerca do fenômeno. No entanto, a pesquisadora, no decorrer do trabalho, minimizou esta possível limitação ao evitar ater-se a qualquer tipo de pré-julgamento sobre os resultados encontrados.

Dada a diversidade de situações em terceirização, é possível, que os casos escolhidos não sejam suficientemente representativos da realidade que envolve este tipo de contrato de trabalho. Todavia, acredita-se que os resultados obtidos no estudo possam servir de inspiração para aqueles que buscam um maior entendimento sobre o tema.

Também nas organizações representadas no estudo, existem, possivelmente, relações diferenciadas entre estas e os indivíduos que atuam na situação de terceirizados. Por limitação de tempo e recorte de pesquisa, dado o número significativo de pessoas nesta condição, não seria possível abordar toda esta multiplicidade de relações. Procurou-se reduzir esta possível limitação por meio dos critérios de seleção dos sujeitos.