

**TERCEIRIZAÇÃO NO CONTEXTO BANCÁRIO: A perspectiva de trabalhadores terceirizados de uma agência na cidade de São Lourenço do Sul/RS**

**ISADORA DUARTE SOUZA**

**MAITÊ DE SIQUEIRA BRAHM**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS (UFPEL)

**LUCIANA FLORENTINO NOVO**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS (UFPEL)

# **TERCEIRIZAÇÃO NO CONTEXTO BANCÁRIO: A perspectiva de trabalhadores terceirizados de uma agência na cidade de São Lourenço do Sul/RS**

## **INTRODUÇÃO**

Com o passar dos anos novas formas de trabalho vem tomando espaço nas organizações, a busca por maior eficiência, produtividade e redução de custos são pontos relevantes para as empresas no contexto atual. Conforme reiteram os autores, “diferentes modalidades de trabalho têm sido criadas tornando o mercado de trabalho mais diversos, heterogêneo e complexo”. (Nogueira e Patini, 2012, p. 122) Essas empresas buscam alternativas como o trabalho temporário/por prazo determinado, o teletrabalho, home office, o informal e o trabalho intermitente.

Além desses, a terceirização também se torna uma tendência no contexto atual. Conforme De Sales (2024, p. 8), “o motivo principal para a terceirização se tornar cada vez mais popular é o fato de que ela fornece redução de custos”. A priorização em reduzir custos é algo que está sempre em pauta no ambiente empresarial, com isso, uma das formas prováveis é a contratação de trabalhadores por demanda de trabalho.

De acordo com os autores Nogueira e Patini (2012) as empresas modernas buscam formas flexíveis de trabalho e geram novas formas de contratação. A relação que antes envolvia exclusivamente o trabalhador de período integral com vínculo empregatício em um determinado espaço físico, hoje, envolve também contratos flexíveis por períodos determinados. São possíveis contratos de meio período, contratação especificamente para determinadas atividades, terceirização de serviços entre outras formas encontradas para flexibilizar o trabalho. (Nogueira e Patini, 2012, p. 122)

Inúmeras empresas na hora de contratar trabalhadores acabam priorizando somente a redução de custos. Dessa forma acabam se esquecendo do principal, os trabalhadores. “As reformas trabalhistas atuaram no sentido de implementar ou facilitar a contratação por meio destas formas atípicas, contribuindo para a precarização do mercado de trabalho como um todo”. (Filgueiras e Pedreira, 2019, p. 581) Diante deste contexto, esse artigo busca compreender quais os desafios para o trabalhador terceirizado em serviços de mão de obra, no contexto de agências bancárias, na percepção dos trabalhadores terceirizados.

## **A TERCEIRIZAÇÃO E O CONTEXTO BANCÁRIO**

A precarização das condições de trabalho vem avançando ao longo dos anos, através da “[...] intensificação da jornada de trabalho, a redução salarial, a desproteção, a desregulamentação, os empregos terceirizados e a descontinuidade do trabalho”. (Pialarissi, 2017, p. 3) A terceirização (outsourcing, parceria, ou, ainda, subcontratação) trata-se de uma técnica gerencial que objetiva otimizar a produção ao transferir para terceiros a execução de determinadas tarefas, originalmente aplicada pelas organizações privadas e hoje comum também nas organizações públicas (Kian, 2006 *apud* Singulano; Castelari; Emmendoerfer, 2022).

A terceirização surge principalmente para minimizar os custos das empresas, com isso, existem distinções entre os empregados contratados e os terceirizados que laboram em um mesmo ambiente de trabalho. Estes, apesar de muitas vezes desempenharem funções idênticas às realizadas por aqueles, possuem salários inferiores, jornadas normalmente superiores e são constantemente assolados pelo sentimento de instabilidade e insegurança, pois podem ser transferidos para outra empresa a qualquer momento. (Porto, 2021)

Os autores apontam que a realidade do trabalhador terceirizado é permeada por: diferença salarial, distinção de tratamento entre o empregado efetivo e o terceirizado e diferente enquadramento sindical previsto nas normas coletivas. (Frez; Mello, 2017)

A terceirização no contexto bancário surge principalmente para diminuir os gastos com o pagamento dos salários e benefícios dos trabalhadores. A partir da década de 90, principalmente após o Plano Real, os bancos tiveram que se adaptar buscando manter-se à frente da concorrência e enfrentando a crise inflacionária. Nesse contexto, o processo de terceirização bancária contribuiu para que fossem efetuados ajustes na estrutura dos bancos, tanto física quanto na área de recursos humanos. (Ferreira, 2015)

As mudanças aconteceram de forma gradual e o processo de terceirização iniciou-se através das atividades de apoio, como: segurança, limpeza e manutenção. Atualmente, após profundas concessões legais, a terceirização é permitida às atividades fins do setor bancário, como compensação de cheques e atendimento a clientes. Este processo reduz o quadro operacional e redesenhando seu perfil das agências bancárias (Ferreira, 2015). Atualmente, a terceirização é praticamente generalizada, avançando também sobre o núcleo das atividades concebidas como centrais, ou seja, processamento de dados, compensação e microfilmagem de cheques, tratamento de documentos contábeis e digitação. (Souza, 1997)

Nesse contexto, em um ambiente bancário há uma mescla de funcionários sendo eles terceirizados, cooperados, temporários e estagiários, além dos trabalhadores efetivos dos bancos, os bancários. Nesse mesmo ambiente são configuradas diferentes relações de trabalho para realização da mesma tarefa. Essa situação por vezes pode-se tornar conflituosa, pois “trabalhando “uns” muito próximos de “outros”, encontram-se padrões salariais e direitos sociais bem distintos, derivados de diversas formas de contratação e/ou recrutamento de força de trabalho”. (Sanches, 2006).

Com isso, os trabalhadores terceirizados tendem a serem os mais prejudicados, conforme “As maiores contestações estão baseadas no fato de que o terceirizado, embora exercendo as mesmas atividades, não absorve as conquistas trabalhistas e salariais do trabalhador efetivo, (...) as consequências mais redundantes são a deterioração das condições de trabalho, a queda do nível de renda e da qualidade de vida dos trabalhadores” (Costa *apud* Soldi, 2006, p.22).

Há muitas desvantagens para os trabalhadores terceirizados, além de possuírem prejuízos nas condições de trabalho e salários, eles estão constantemente suscetíveis aos encerramentos dos contratos, isso ocorre principalmente para os trabalhadores terceirizados das atividades de apoio, como vigilância e limpeza. Com estas interrupções contratuais abruptas, os trabalhadores terceirizados dificilmente conseguem acessar direitos e benefícios trabalhistas, como férias ou multa por rescisão contratual. (Pelatieri *et al.*, 2018).

A terceirização se torna interessante aos bancos, pois há uma redução em relação aos custos com mão de obra, pois os terceirizados geralmente ganham pouco mais de  $\frac{1}{3}$  dos salários dos bancários e não usufruem dos direitos previstos na convenção coletiva de trabalho (CCT) da categoria. (Pelatieri *et al.*, 2018) Paes (2014 p.36) afirma que a “terceirização acarreta precarização do trabalho, já que os terceirizados possuem salários mais baixos, jornada de trabalho mais extensa e menos benefícios que os trabalhadores bancários efetivos”.

Isso ocorre, pois essas condições de trabalho são permitidas pela legislação, “A precarização do trabalho caracteriza-se pela falta de regulamentação e à perda de direitos trabalhistas e sociais, através do incentivo à legalização dos trabalhos temporários e da informalização do trabalho”. (Pialarissi, 2017, p.3).

A terceirização no setor bancário visando reduzir custos com mão-de-obra e maximizar lucros (Souza, 1997). Contudo, suas consequências afetam diretamente os trabalhadores, que convivem diariamente com a precarização do trabalho. Resulta deste cenário o conflitos com

trabalhadores efetivos, a sensação de injustiça e o preconceito pelo trabalhador não se enquadrar naquela categoria dos efetivados. (Pelatieri *et al.*, 2018)

Com base no exposto, o processo de terceirização no setor bancário teve início nas atividades consideradas secundárias, e, com o tempo, foi avançando até abranger também as atividades principais do setor. No próximo capítulo, abordaremos os procedimentos metodológicos deste estudo.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa teve por objetivo geral compreender quais os desafios para o trabalhador terceirizado em serviços de mão de obra, no contexto de agências bancárias, na percepção dos trabalhadores terceirizados.

Em vista disso, optou-se pelo desenvolvimento de uma pesquisa com uma abordagem qualitativa (Marconi e Lakatos, 2022). Em relação aos procedimentos, desenvolveu-se um estudo de caso e como instrumento de coleta de dados, optou-se pela realização de entrevistas semiestruturadas. A organização escolhida para desenvolvimento da pesquisa foi uma agência bancária pública, localizada na cidade de São Lourenço do Sul, pois uma pesquisadora trabalha nesta empresa desde 2017. Através da sua experiência acompanhou diversos relatos sobre os desafios dos trabalhadores terceirizados. Desse modo, elegeu-se como sujeitos da pesquisa os colaboradores que atuam como terceirizados nesta agência. Desse modo, a escolha da organização se deu, além do exposto, devido à acessibilidade de acesso à organização e a seus colaboradores terceirizados. Vale ressaltar que os entrevistados representam diferentes setores de serviço de terceirização.

As entrevistas foram agendadas e realizadas de forma presencial. Foram feitas cinco entrevistas presenciais, todas elas gravadas. Cada entrevista levou em torno de 15 minutos. Vale ressaltar ainda que a quantidade de funcionários terceirizados desta agência totalizam seis trabalhadores terceirizados. Destes, cinco foram entrevistados, os quais representam diferentes setores de serviços de terceirização

As entrevistas foram gravadas, após autorização dos entrevistados, visando facilitar a transcrição na íntegra das falas dos entrevistados, e a posterior análise detalhada dos dados. Salienta-se que além da coleta de dados através da entrevista, adotou-se como técnica complementar a observação pessoal por parte da pesquisadora, que atua profissionalmente na agência. A análise de dados foi realizada por meio do método qualitativo interpretativo, efetuando-se um diálogo com o referencial teórico que confere suporte ao tema.

Os perfil dos entrevistados foram organizados em um quadro apresentado abaixo:

Quadro 1 – Perfil dos Entrevistados

Perfil dos Entrevistados								
Entrevistado	Idade	Gênero	Número de Filhos	Estado Civil	Escolaridade	Cargo	Tempo de serviço - empresa terceirizada atual	Tempo de serviço total - no banco
A	29	F	0	Solteira	Ensino superior em andamento	Vigilante	7 meses	6 anos
B	58	F	3	Casada	Ensino médio completo	Serviços gerais - limpeza	1 ano	3 anos
C	23	F	1	Solteira	Ensino superior em andamento	Recepcionista	7 meses	7 meses
D	26	M	0	Solteiro	Ensino superior em andamento	Vigilante	7 meses	11 meses
E	41	M	2	Casado	Ensino médio completo	Vigilante	7 meses	21 anos

Fonte: elaborado pelas autoras

Conforme o quadro acima, nota-se uma predominância de trabalhadoras terceirizadas nesta agência; esse fato é justificado, pois os cargos de serviços gerais (limpeza) e recepcionista são geralmente ocupados por mulheres; porém, quando se fala em cargos com o de vigilância nota-se o contrário, pois os funcionários que ocupam este cargo são predominantemente homens. Pode-se observar também a predominância de jovens adultos com idades a partir de 23 anos, isso se justifica porque muitos entrevistados estão começando sua carreira profissional e o trabalho terceirizado abre portas para os mesmos, o que nem sempre ocorre em outros contextos nos quais geralmente não há necessidade de comprovar experiência na área.

O nível de escolaridade que tende a predominar entre os entrevistados é o ensino superior em andamento, apesar de não ser uma exigência por parte das empresas. Supõe-se que os respondentes que são jovens trabalhadores atuam em um serviço terceirizado para poder continuar seus estudos, visando conquistar um futuro com melhores perspectivas de emprego. Verifica-se também que os funcionários com idade mais avançada (58 anos e 41 anos) são os que apresentam ensino médio completo.

Em relação ao tempo de serviço total junto ao banco, a tendência é de um vínculo de períodos mais longos, constata-se, ainda, que os trabalhadores com o maior tempo de trabalho terceirizado nesta agência são os que ocupam o cargo de vigilante.

Os dados qualitativos obtidos foram categorizados em três dimensões: relacionamento entre trabalhadores efetivos e terceirizados, desafios do trabalho terceirizado e precarização dos direitos do trabalhador terceirizado. No próximo capítulo, abordaremos a análise dos dados obtidos.

## **RELACIONAMENTO ENTRE TRABALHADORES EFETIVOS E TERCEIRIZADOS**

No que se refere ao relacionamento mantido com os colegas que integram o quadro efetivo do banco, os entrevistados relataram a existência de uma relação boa, na qual tende a existir um respeito por ambas as partes. Parece ainda não existir uma clara distinção entre os funcionários que são efetivos e os terceirizados.

Conforme a Entrevistada C relata: "[...] minha relação com os colegas é maravilhosa [...]", "[...] todos se respeitam." (Entrevistada C, 2025). Outros entrevistados também confirmam essa relação de respeito, como a Entrevistada A.

Apesar do relacionamento positivo que os terceirizados mantém com os funcionários efetivos, em outras agências do banco, a situação tende a ser diferente, conforme relata o entrevistado D: "[...] nessa agência que eu trabalho é bem tranquilo, o pessoal respeita, mas tipo em outras agências eu tenho relatos de colegas que sofrem muito preconceito por parte dos colegas só por ser terceirizado, eles se acham superiores aos terceirizados. (Entrevistado D, 2025)

Em vista do exposto, nota-se que na agência estudada há uma propensão aos colaboradores terceirizados apresentarem um relacionamento profissional e pessoal bastante positivo e satisfatório com os trabalhadores efetivos, em que o respeito costuma pautar a relação. Verifica-se diante disso, que a situação desta agência diverge do que Soldi (2006) expõe ao retratar a realidade de contextos em convivem “lado a lado” trabalhadores efetivos e terceirizados, de que “existe certo preconceito entre os trabalhadores efetivos em relação aos

subcontratados, o que influenciaria a formação do vínculo dos trabalhadores subcontratados". (Soldi, 2006, p. 13). Entretanto, confirma que a ideia do autor não está tão distante da realidade em outras agências do banco, uma vez que confirma o que o Entrevistado D explica acima.

Sobre a questão de autoridade no ambiente de trabalho, os terceirizados identificam o gerente-geral da agência bancária, conforme relata o Entrevistado E, "[...] aqui na agência acho que só o gerente geral [...]", assim como afirma a Entrevistada A: "[...] a gente acaba identificando o gerente geral como o nosso chefe [...]"

Entretanto, há casos em que outros colaboradores do quadro efetivo tentam passar ordens, conforme ainda relata a Entrevistada A:[...], mas na maioria das vezes os outros funcionários que têm cargo efetivo acabam fazendo solicitações para nós também. (...) Esse tipo de coisa acaba sendo ruim porque a gente não identifica quem devemos atender primeiro, todos querem fazer algum pedido, e acabamos sem saber quem atender primeiro." (Entrevistada A, 2025)

Assim como a Entrevistada B relata: "O chefe é o gerente geral.", "[...], mas todos podem me pedir alguma coisa, por mim não tem problema. O que eu puder fazer para ajudar eu faço." (Entrevistada B, 2025). Através destes relatos é possível notar que ambos entrevistados enxergam a figura de chefe no Gerente Geral da agência, porém há casos em que outros colaboradores do quadro efetivo, acabam também passando demandas de trabalho.

Desse modo, constata-se que apesar do relacionamento entre os colaboradores ser avaliado como bom, há momentos em que os entrevistados se contradizem porque existem situações em que alguns funcionários efetivos atuam como se chefes fossem dos terceirizados. Considerando este ponto, nota-se que essas situações geram confusão e incômodo nos trabalhadores terceirizados, por não saberem a quem atender prioritariamente, o que pode afetar o relacionamento entre os colaboradores.

## **DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS TERCEIRIZADOS**

No que se refere a questão relacionada aos desafios que um profissional terceirizado enfrenta no ambiente de trabalho em uma agência bancária, além dos já mencionados anteriormente no referencial teórico, foram constatados ainda outros desafios não abordados na literatura.

Dentre os desafios que os trabalhadores terceirizados relataram no contexto de trabalho está a falta de condições adequadas para que exerçam bem as suas atividades profissionais. Neste sentido, a Entrevistada A, relata que os maiores desafios enfrentados por ela no ambiente de trabalho dizem respeito às condições de trabalho conforme esclarece "[...] nós trabalhamos praticamente 6 horas em pé sem possibilidade de descansar, porque a empresa não permite se sentar", ela expõe que a empresa terceirizada não autoriza nem um pequeno descanso no horário em que a agência está aberta, por ocupar o cargo de vigilante - aspecto que acaba sendo bastante cansativo.

Desse modo, ao ter que ficar em uma mesma posição em todo tempo de serviço é um dos seus maiores desafios, pois prejudica a sua qualidade de vida e, também, sua saúde. O Entrevistado E, que também é vigilante, expõe uma situação parecida onde o maior desafio para ele é ter que ficar "[...] preso aqui o dia inteiro, dentro da agência. [...]", para ele, a questão de ter que ficar de prontidão durante todo o expediente é o mais difícil de lidar.

Conforme o referido entrevistado diz: "[...] as pessoas chegam aqui e te diz ah só no ar-condicionado, teu serviço é de boa, mas aí experimenta vir e ficar o dia inteiro aqui dentro congelado, em pé por várias horas e com colete pesado, não é fácil." (Entrevistado E). Essa questão como ele mesmo exemplifica "[...] consome muito o cara porque fica preso o dia inteiro aqui[...]" A sensação de ficar horas em um ambiente fechado, em pé e sem descanso

prejudicam os trabalhadores, pois afeta as condições de qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Além das condições inadequadas de trabalho, a Entrevistada B, que atua no serviço de higienização relata que para ela um dos maiores desafios no ambiente de trabalho terceirizado é a falta de produtos adequados para desempenhar o seu serviço de forma adequada, conforme relata: "Eu nunca tenho os produtos certos para fazer o meu trabalho", ela relata que faz as solicitações dos produtos necessários, porém, muitas vezes essas solicitações não são atendidas: "[...] cada vez que eu faço um pedido (para a empresa terceirizada) é uma briga pra vir, são todos os meses que é assim, eles não mandam o que eu preciso. Eu peço uma coisa e vem outra." (Entrevistada B, 2025).

A falta de condições de trabalho afeta o desempenho no seu trabalho, fazendo com que muitas vezes seja cobrada pelos funcionários efetivos sobre algo que está além da sua responsabilidade, visto que cabe à empresa terceirizada providenciar. Têm-se desse modo uma situação na qual a funcionária é cobrada por algo que não se encontra sob sua gerência. Como a empresa terceirizada, neste caso, não conta com um representante na agência durante o expediente, as reclamações acabam recaindo sobre a trabalhadora terceirizada, que não tem gerência para resolver estes problemas.

Nesse contexto, os trabalhadores terceirizados, por estarem presentes ali no dia a dia, acabam sendo os mais visados para receberem as reclamações. Apesar dos colaboradores não terem qualquer responsabilidade pelas providências que cabem a empresa, frequentemente acabam sendo cobrados por isso.

Para os Entrevistados C e D, os maiores desafios estão relacionados às pessoas/clientes, que não respeitam a profissão deles. Neste sentido a entrevistada C relata: [...] eles não acreditam na nossa palavra, (...) uma cliente me pediu uma explicação, eu falei todos os detalhes e ela ainda assim pediu pra entrar na agência porque ela queria saber a informação correta, insinuando que eu não sabia as coisas. (Entrevistada C, 2025)

O Entrevistado D também relata que o maior desafio para ele é a falta de respeito das pessoas com o trabalho deles. Segundo ele "O que eu acho mais difícil de lidar é com as pessoas mesmo, (...) só que isso é o nosso trabalho e muitas vezes elas não respeitam e acham que é bobagem, aí né, isso eu acho que é bem complicado. É uma coisa que a gente sempre tem que tá cobrando das pessoas e elas não querem respeitar." (Entrevistado D, 2025)

Outro ponto a ser destacado como um desafio pelos respondentes refere-se à relação com a empresa contratante, considerada pela maioria como complicada. A maioria das empresas terceirizadas possuem seus escritórios em outras cidades ou até mesmo em outros estados. Em virtude disso, não há uma relação próxima entre os trabalhadores terceirizados e os colaboradores dos escritórios. As conversas estabelecidas geralmente ocorrem pelo WhatsApp ou por ligações telefônicas e, em muitos dos casos, torna o retorno das solicitações feitas pelos trabalhadores terceirizados demorado e complicado, pois geralmente não são respondidos na hora que desejam e precisam.

Conforme relata a Entrevistada C "Olha pra ser bem sincera, eu não conheço nem o meu supervisor, ele nunca veio pessoalmente conversar comigo. Quando a gente manda mensagem pro pessoal da empresa e pergunta alguma coisa, geralmente é bem demorado o retorno e algumas vezes a gente é respondido até mesmo com grosseria. (Entrevistada C, 2025)" A Entrevistada A também expõe que a sua relação com a empresa terceirizada não é fácil, e acrescenta: "[...] quando eu preciso comunicar alguma falta ou qualquer dúvida que tenho, geralmente eu tenho que falar com meu fiscal via WhatsApp e na grande maioria das vezes a resposta é demorada. E fora que muitas vezes ele acaba passando a responsabilidade para o RH e eles também não respondem, a gente acaba nunca obtendo resposta no momento que a gente precisa [...]". (Entrevistada A, 2025).

A dificuldade de comunicação com a empresa terceirizada enfrentada por estes trabalhadores confirma a realidade descrita anteriormente por Porto (2021). O autor menciona que tal dificuldade se deve ao fato de os escritórios não estarem localizados na mesma cidade onde esses trabalhadores prestam o serviço, o que vai ao encontro do que os respondentes relatam.

Outro ponto destacado nas entrevistas é que quando os colaboradores precisam se ausentar do serviço por qualquer motivo que seja a empresa exige deles que encontrem uma pessoa para lhe substituir, exceto em casos de vigilância. Os entrevistados relatam que a empresa terceirizada solicita a eles uma indicação de alguém para os substituírem. Neste caso, a indicação é de uma pessoa aleatória e que não possui nenhum vínculo com a empresa terceirizada. Essa indicação é cobrada dos colaboradores, como se fossem uma obrigação deles em indicar um substituto, conforme relata a Entrevistada B: "Só tem um problema que é meio chato. Porque nós mesmos da firma, nós temos que arrumar uma pessoa pra colocar no nosso lugar."

A entrevistada B ainda complementa: "[...] eles exigirem de mim que eu tenho que colocar uma pessoa no meu lugar, sendo que essa é a responsabilidade da empresa em colocar alguém. (...) Como vou sair da cama de um hospital e sair correndo para achar uma pessoa pra pôr no meu lugar". (Entrevistada B, 2025)

Além de toda a dificuldade que é conversar com as empresas terceirizadas, algumas delas ainda exigem uma responsabilidade dos funcionários que muitas vezes está fora do seu alcance, como expõe o Entrevistado D: "Quando precisamos faltar ou tem uma consulta médica aí já é um pouco mais complicado assim, eles pedem exemplo pra tentar avisar antes pra eles poderem conseguir alguém pra nos substituir [...]" (Entrevistado D, 2025)

Além de todos os desafios enfrentados pelos colaboradores terceirizados, como a salários mais baixos, falta de benefícios como acesso a um plano de saúde, jornadas de trabalho relativamente maiores que os efetivos e a falta de estabilidade, há um agravante que se soma a esta situação, conforme relatam as entrevistadas A e B, respectivamente, sobre o preconceito sofrido em virtude do cargo ocupado "Eu sou uma vigilante mulher e trabalho no emprego terceirizado numa empresa terceirizada e eu vivo em um mundo masculino né e machista. Já sofri muito preconceito por parte do meu ex-supervisor né, que era o meu chefe na época e, até mesmo, dos meus próprios colegas." (Entrevistada A, 2025).

Nesse sentido, a Entrevistada B, que é responsável pela higienização também relata casos de preconceito e humilhação, "[...] As pessoas são preconceituosas e não respeitam, passam por cima de onde a gente tá limpando e isso me deixa desmotivada né, me deixa triste." (Entrevistada B, 2025) Essas situações ocorrem, pois os trabalhadores terceirizados são vistos como tendo menos capacidade, conforme foi observado em trabalhos como os de Frez e Mello (2017).

De modo geral, os desafios citados pelos entrevistados podem ser resumidos em: jornada de trabalho cansativa, falta de materiais e equipamentos para trabalhar, dificuldade de saber quem é o superior dentro de um contexto de trabalho terceirizado, dificuldade de contatar a empresa terceirizada contratante, a empresa terceirizada repassar responsabilidades de contratação ou indicação de substituto e serem vítimas de preconceito por parte dos clientes da agência bancária.

Esse quadro resulta na fala da entrevistada A "[...] no nosso dia a dia a gente tem vários desafios, a gente tem vários desvios de função e a gente acaba se submetendo a essas situações porque sempre acabamos ficando com medo de perder o serviço". (Entrevistada A, 2025) A insegurança no ambiente de trabalho, consequência de um trabalho precarizado, faz com que estes trabalhadores se submetam a condições de trabalho ruins, por receio de perder o emprego. A Entrevistada A diz "A gente acaba submetendo a essas situações até pra eu poder também agradar os colegas e não ficar um clima chato no ambiente e, também, por

medo né, de futuras demissões porque a gente sempre acaba ficando com medo de ser alvo né e acabar sendo demitidos. (Entrevistada A, 2025)

Além desses aspectos, a falta de estabilidade no emprego com as trocas frequentes das empresas terceirizadas, a carga horária extensa, os salários baixos e a falta de benefícios como plano de saúde, são considerados importantes desafios, os quais serão explanados na próxima seção.

Nota-se, portanto, que há diversos desafios que esses trabalhadores terceirizados enfrentam no contexto de trabalho em agência bancária, onde estão cada vez mais suscetíveis às precarizações das condições de trabalho. Conforme afirma o Entrevistado E: "[...] nossos direitos de trabalhadores terceirizados são enxugados ao máximo e cada vez tende a piorar".

## **TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR BANCÁRIO E A PRECARIZAÇÃO DOS DIREITOS DOS TRABALHADORES**

No que se refere à questão de como é ser um trabalhador terceirizado foi possível constatar que nesta agência alguns trabalhadores sentem orgulho do seu emprego e gostam do serviço que realizam, conforme menciona o Entrevistado B e o Entrevistado E.

Embora alguns trabalhadores demonstrem estarem “satisfeitos” com o serviço que desempenham na agência, percebe-se insatisfação entre os entrevistados em relação a diversos aspectos que costumam decorrer do trabalho terceirizado, como a remuneração mais baixa, a falta de benefícios ou o recebimento de benefícios muito abaixo do mínimo necessário, por exemplo para a alimentação. Através disso, nota-se um discurso ambíguo dos entrevistados, pois do mesmo modo que falam que estão satisfeitos logo após se contradizem expondo diversos pontos negativos do trabalho como terceirizado.

Tal insatisfação dos entrevistados também ocorre porque os trabalhadores terceirizados percebem que há diferença salarial grande entre os valores recebidos pelos bancários que são efetivos e os valores que poderiam ganhar caso também fossem funcionários efetivos. De acordo com a Entrevistada A: [...] muitas vezes não me sinto valorizada no ambiente de trabalho terceirizado. Isso ocorre pelo fato da minha jornada de trabalho ser oito horas e quarenta e oito minutos, sendo que os trabalhadores efetivos o mínimo é de 6 horas e em comparação de salários recebemos muito menos do que os trabalhadores efetivos. (Entrevistada A)

Assim como relata a entrevistada B, “[...] por eles serem bancários, eles têm mais direitos”. E, continua, “O vale alimentação é maior, o vale transporte e mais outras ajudas também que eles têm por fora. Eles também têm o plano de saúde e nada disso nós temos e quando temos o valor é bem menor.”.

Essa comparação de salários e benefícios impacta a percepção dos trabalhadores terceirizados, conforme revelaram as falas, pois ao olharem a realidade salarial de um colega efetivo e todos os benefícios que eles possuem, a insatisfação aumenta significativamente, contribuindo inclusive para que se sintam desmotivados.

O Entrevistado D ainda complementa afirmando que o salário dos terceirizados é reduzido e, muitas vezes, insuficiente para cobrir os gastos do mês, levando-os a ter que realizar atividades profissionais extras para conseguirem dar conta das despesas mensais familiares. Nesse sentido, a Entrevistada C ainda complementa que em questões financeiras o trabalho terceirizado ainda precisa ser mais valorizado, “Eu acredito que de certa forma o trabalho terceirizado poderia ser mais valorizado [...]”.

Essas disparidades de valores evidenciam a precarização gerada pela terceirização no ambiente bancário, resultando em desigualdade e desvalorização profissional. Além disso, as empresas terceirizadas oferecem condições de trabalho inferiores em comparação com aquelas oferecidas pela empresa contratante. Essa situação confirma o que anteriormente foi

citado por Paes (2014, p. 36) ao salientar que a “terceirização acarreta precarização do trabalho [...]”.

Fatores como desvalorização salarial, falta de benefícios e as constantes instabilidades relacionadas ao emprego foram citadas pelos entrevistados como os principais motivos que os fazem constatar o aumento da precarização dos direitos dos trabalhadores terceirizados. Esses fatores vão ao encontro ao que foi mencionado anteriormente por Pialarissi (2017) e Antunes e Druck (2015).

Outro ponto destacado é a falta de estabilidade no emprego. Os entrevistados relatam que ocorre uma troca frequente das empresas terceirizadas, gerando instabilidade no emprego. A Entrevistada C ainda complementa “[...] é um serviço que não tem tanta estabilidade, tipo assim como tu tá numa empresa daqui a pouco muda, não tem muita estabilidade no emprego” gerando insegurança nos trabalhadores.

Além desses aspectos outra situação de precarização do trabalho terceirizado diz respeito à perda de direitos dos trabalhadores - aspecto frequentemente vivenciados por estes trabalhadores, conforme o Entrevistado E relata “Como trabalho a anos com o trabalho terceirizado, já vi e vivenciei diversas formas (...) Não recebemos nenhum dos nossos direitos porque simplesmente a empresa faliu. Isso acontece muito com as empresas terceirizadas.” (Entrevistado E, 2025)

Pelatieri *et al.* (2018), também já havia mencionado o caso das empresas que contratam com o nome alterado: Em algumas situações, caso esses trabalhadores consigam ser imediatamente contratados por outra empresa, ou até pela mesma, com nome alterado, os trabalhadores não conseguem gozar férias. Também são constantemente removidos para diferentes locais de trabalho.

As frequentes substituições de empresas terceirizadas são bastante mencionadas pelos entrevistados. Essas trocas geralmente ocorrem, pois há um período determinado para o término do contrato. Com isso, a empresa contratante pode decidir abrir outra licitação e escolher outra empresa para substituir os serviços da empresa atual. As reduções de custos para as empresas contratantes geralmente é um dos fatores cruciais para essas substituições, pois geralmente há fornecedores de serviços que oferecem valores mais competitivos; semelhante às ideias indicadas previamente por Silva, (2021).

Embora essas condições sejam vantajosas para as empresas contratantes, os trabalhadores acabam sendo os mais prejudicados. Isso porque as empresas terceirizadas, ao oferecerem essas condições, buscam reduzir os custos, comprometendo os direitos dos trabalhadores conforme o exemplo exposto pela Entrevistada A

Eu possuo um caso da minha antiga empresa (...) ela fez um acordo interno entre eles e sem falar para os funcionários o que seria o acordo. Eles simplesmente fizeram a gente assinar uma folha assinando a nossa demissão com o acordo deles, que nesse acordo não houve um conhecimento dos trabalhadores antes. Se a gente não aceitasse esse acordo né, a gente não ia poder pegar na outra empresa e aí a gente não ia conseguir trabalhar na outra empresa porque ainda a gente ia estar ligada na empresa anterior. Aí a gente acabou não recebendo todos os direitos, a metade do direito ficou tudo para empresa porque eles que deveriam ter nos demitidos né, para nós receber todos os direitos certinho, mas não foi isso que aconteceu. Essa prática é comum nessas empresas, esse troca a troca de empresas ocorre toda hora, eles fazem esses acordos que apenas eles sabem das regras e você só tem que assinar e é isso. (Entrevistada A, 2025)

Tal relato retrata a precarização dos direitos trabalhistas a que os trabalhadores terceirizados são expostos no seu cotidiano. Essa realidade perpassa não só os trabalhadores terceirizados que participaram da pesquisa, na medida em que a terceirização ao buscar reduzir os custos passa por cima dos direitos trabalhistas e da qualidade de vida do trabalhador.

O medo de perder o emprego, por pior que sejam as condições dele, faz com que os trabalhadores se submetam a situações aonde tem seus direitos violados e deixam de receber valores que seriam seu por direito. A entrevistada B relata que já trabalhou três meses sem carteira assinada para uma empresa terceirizada por medo de perder o emprego, e por ter filhos e família sob sua responsabilidade não poderia ficar desempregada.

Constatou-se nos relatos dos trabalhadores terceirizados desta agência bancária o medo quanto à instabilidade e a perda do emprego, levando-os a se submeterem às condições impostas, ainda que extremamente precárias e por vezes ilegais. Os terceirizados entrevistados relataram experiências pessoais e destacaram que essas situações ocorrem frequentemente. Isso contribui para o aumento da incerteza no trabalho, tanto em relação ao emprego quanto aos direitos dos trabalhadores.

Essa realidade enfrentada pelos trabalhadores e a submissão às condições impostas é explicada pelos autores, “[...] se submetendo por estarem submersos em um profundo sentimento de precariedade, de impotência e de perda do domínio de suas atividades.” (Machado; Giongo; Mendes, 2016, p. 233). Do mesmo modo, se assemelham ao exposto por Pereira e Cabral (2019), em relação ao medo de perder o emprego, visto que, por mais que a terceirização possa ter aspectos negativos, o medo da informalidade/desemprego acaba se tornando maior, confirmando o porquê essas condições acabam sendo aceitas pelos terceirizados.

Diante dos dados apresentados, é evidente como a terceirização precariza o trabalho, cortando direitos dos terceirizados no contexto de agência bancária. Os entrevistados estão cientes das manobras que as empresas empregam visando reduzir custos trabalhistas. Contudo, o medo do desemprego ou do trabalho informal, relega estes trabalhadores a aceitarem as condições precárias, a perda de direitos trabalhistas, a humilhação e o não reconhecimento pelo trabalho desempenhado.

## **CONCLUSÃO**

Este trabalho teve como objetivo geral compreender quais os desafios para o trabalhador terceirizado em serviços de mão de obra, no contexto de agências bancárias, na percepção dos trabalhadores terceirizados. No que tange ao perfil dos trabalhadores, nota-se que existe uma predominância de mulheres na agência e os trabalhadores mais jovens.

Constatou-se que os trabalhadores terceirizados enfrentam diversos desafios no seu dia a dia de trabalho como dificuldade de acesso e comunicação com a empresa terceirizada, falta de produtos e equipamentos adequados para o desempenho das suas funções e salários e benefícios bastante reduzidos se comparado aos trabalhadores efetivos, jornada de trabalho cansativa, a empresa terceirizada repassar responsabilidades de contratação ou indicação de substituto e serem vítimas de preconceito por parte dos clientes da agência bancária. Estes desafios são decorrentes do processo de terceirização e afetam os trabalhadores diretamente, pois as condições de trabalho são precarizadas.

Foi possível, também, perceber que a terceirização contribui para o aumento da precarização dos direitos dos trabalhadores, pois os trabalhadores terceirizados são submetidos a um enquadramento sindical diferente.

A análise dos dados obtidos revelou que os principais desafios enfrentados pelos trabalhadores terceirizados desta agência estão relacionados à precarização de seus direitos. Isso se deve à redução de salários e benefícios, à dificuldade de comunicação com a empresa terceirizada, à falta de materiais adequados para o desempenho das funções e à constante instabilidade no emprego, uma vez que ocorrem trocas frequentes das empresas prestadoras de serviço. Além disso, esses trabalhadores enfrentam desafios relacionados à falta de credibilidade por parte dos clientes, que muitas vezes não respeitam a sua profissão.

Pode-se perceber que os funcionários entrevistados não demonstraram dificuldade em falar sobre o tema e expressaram suas opiniões e indignações sobre os maiores desafios enfrentados no trabalho terceirizado. Percebeu-se ainda, ao longo das entrevistas, que esses trabalhadores se submetem a essas condições, pois eles temem ainda mais o desemprego ou a informalidade.

A contribuição desta pesquisa está em evidenciar as condições adversas enfrentadas por trabalhadores terceirizados, especialmente em agências bancárias, revelando como a terceirização contribui para a precarização dos direitos trabalhistas. Ao expor as dificuldades reais — como salários baixos, falta de benefícios, instabilidade e preconceito — o texto sensibiliza sobre as consequências sociais e econômicas dessas práticas, incentivando debates sobre políticas de trabalho e a necessidade de melhorias nas condições laborais desses profissionais.

Como sugestões para pesquisas futuras, os estudos podem aprofundar o impacto psicológico da terceirização, investigando como a instabilidade e a precarização afetam a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores terceirizados. Também é importante realizar estudos comparativos entre diferentes setores para identificar variações nos desafios enfrentados, ampliando a compreensão do fenômeno. Por fim, explorar as relações interpessoais entre terceirizados e empregados efetivos e analisar as oportunidades de carreira e estabilidade dos terceirizados contribuirá para um panorama mais completo sobre as condições de trabalho e possíveis caminhos para a valorização desses profissionais.

## REFERENCIAL TEÓRICO

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. *O Social em Questão*, v. 18, n. 34, p. 19-40, 2015.

FERREIRA, Isabela Virginia Nascimento. Os impactos da terceirização nas relações de trabalho no setor bancário, ênfase no Banco do Brasil. 2015.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo; PEDREIRA, Sara Costa. Trabalho descartável: as mudanças nas formas de contratação introduzidas pelas reformas trabalhistas no mundo. *Cadernos do CEAS: Revista crítica de humanidades*, n. 248, p. 578-607, 2019.

FREZ, Genivaldo Marcilio; MELLO, Vanessa Mieiro. Terceirização no Brasil. *South American Development Society Journal*, v. 2, n. 4, p. 78-101, 2017.

MACHADO, Fabiane Santos Konowaluk; GIONGO, Carmem Regina; MENDES, Jussara Maria Rosa. Terceirização e Precarização do Trabalho: uma questão de sofrimento social. *Revista Psicologia Política*, v. 16, n. 36, p. 227-240, 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei; PATINI, Aline Campos. Trabalho remoto e desafios dos gestores. *RAI Revista de Administração e Inovação*, v. 9, n. 4, p. 121-152, 2012.

PAES, Victor Almeida Mello. O impacto da terceirização no setor bancário. 2014.

PELATIERI, Patrícia et al. As desigualdades entre trabalhadores terceirizados e diretamente contratados: análise a partir dos resultados de negociações coletivas de categorias selecionadas. 2018.

PELATIERI, Patrícia et al. Terceirização e precarização das condições de trabalho: condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes. 2018.

PEREIRA, Sandra de Oliveira Gomes; CABRAL, José Pedro Cabrera. Informalidade e crise do emprego no Brasil. *Humanidades & Inovação*, v. 6, n. 18, p. 92-102, 2019.

PIALARISSI, Renata. Precarização do trabalho. *Revista de Administração em Saúde*, v. 17, n. 66, 2017.

PORTO, Ana Carla Vaz. O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas. *Brazilian Journal of Development*, v. 7, n. 4, p. 43435-43453, 2021.

SANCHES, Ana Tércia. Terceirização e terceirizados no setor bancário: relações de emprego, condições de trabalho e ação sindical (Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais). Programa de Estudos Pós-Graduados em Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil, 2006.

SILVA, Rikézia Poliana Poliana Araújo; DO NASCIMENTO, Lúcia Maria Barbosa. INDÚSTRIA DA MODA E A MÃO DE OBRA ANÁLOGA À CONDIÇÃO DE MÃO DE OBRA ESCRAVA. *Revista Novos Desafios*, v. 1, n. 2, p. 109-129, 2021.

SINGULANO, Yara Lopes; CASTELARI, Michelle Cristina Ferreira; EMMENDOERFER, Magnus Luiz. Terceirização de Serviços Públicos: reflexões de um metaestudo. *Revista Direito e Práxis*, v. 13, n. 2, p. 1041- 1073, 2022.

SOLDI, Roberto de Mattos et al. Comprometimento organizacional de trabalhadores terceirizados e efetivos: um estudo comparativo em uma empresa de telefonia. 2006.

SOUZA, Laumar Neves de. Reestruturação produtiva no setor bancário: a terceirização e seus impactos sobre o trabalho bancário. 1997.