**GESTÃO DE CONTRATO DE SERVIÇO: UMA PROPOSTA PARA SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO**

Cristiano de Assis Silva¹

Anna Suely Fontela da Silva Loss²

**RESUMO**

É de grande importância e de extrema relevância a fiscalização de todo e qualquer contrato mesmo sendo em esferas pública e ou privada de forma a assegurar suas clausulas, seus serviços prestados e eficácia e eficiência das execuções a que se tratar, dessa forma as terceirizações são de suma importância para diminuição de custo e adiantamento de situações burocráticas inerentes a publicações de diários oficiais, orçamentos entre outros Efetividade possui íntima ligação entre a norma jurídica e a realidade vivenciada. A fiscalização no Contrato de serviços é importante para não ocorrer desvio nas cláusulas do contrato e atender o empregado conforme suas necessidades, manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, dessa forma objetiva-se analisar como são negociados, estruturados e geridos os contratos que regulam as relações entre uma empresa de refeições coletivas e suas contratantes. O Universo da pesquisa são os contratos de prestação de serviço terceirizados no âmbito da empresa de Petróleo e Gás no Espírito Santo, onde foram realizadas avaliação de satisfação do quantitativo diário com resultado mensal, no total de 40 clientes no café da manhã e almoço e 10 no jantar. Através do painel de satisfação, semanalmente, esse resultado é fixado no quadro do refeitório, o método foi concebido em quatro vertentes: ótimo, bom, regular e ruim. Foi avaliado no período de janeiro de 2015 a setembro de 2015, no quantitativo diário do Mês. Nessa pesquisa são avaliados o cardápio, a apresentação e a qualidade da refeição servida que rege o contrato. A avaliação é feita para o café da manhã, almoço e jantar de segunda a segunda.

**Palavra Chave:** gestão de contrato / serviço de alimentação.

# 1 INTRODUÇÃO

Fiscalizar um contrato de alimentação que será exercido por preposto da empresa, encarregado de verificar o cumprimento das obrigações da contratada, visando assegurar que os serviços sejam executados atendendo ao estipulado neste contrato (SILVA, 2008).

O crescente número de contratações com terceiros vem exigindo uma participação cada vez maior das entidades de classe e órgãos de controle e fiscalização das relações de trabalho com vistas à proteção do trabalhador (SILVA, 2008).

Os fiscais ao acompanharem diariamente a execução dos serviços podem constatar práticas ilícitas e, na impossibilidade de regularização junto ao prestador de serviços poderá denunciá-las às entidades de classe para verificação e instauração de processo de investigação. As contratações demandam controle por parte do órgão contratante que são efetuados por gestores/fiscais de contratos designados para acompanhar a execução dos serviços, bem como garantir o total cumprimento das cláusulas contratuais (ALENCAR, 1999).

Uma das áreas das empresas que absorveu grande papel estratégico no Brasil a partir da década de 90 foi o departamento de compras, que encontrou novo significado com as técnicas de gestão das indústrias oriental, europeia e americana (ALENCAR, 1999).

Departamentos utilizam técnicas de desenvolvimento e análise de desempenho de seus Fornecedores. O Acordo contratual é frequentemente composto de algumas clausulas que regem as condições gerais, especiais e suplementares, as quais são: administração do fornecimento, algumas mudanças ambientais que permearão a relação, os valores ou motivos que poderão levar ao termino do contrato.O departamento de Compras deixou de ocupar papel secundário na tomada de decisão de Compras e passou a ser um dos departamentos mais importantes das empresas.

Por isso, a gestão de Contratos deve pautar sua atuação através de critérios, dentre outros, que primem pelos princípios da eficiência e da eficácia, garantindo efetividadenas aquisições e contratações pretendidas. Para tanto, deve-se lembrar de que o objetivo maior da Administração é o atendimento das necessidades coletivas e que todas as funções estatais, ao final, se voltam a, este mister. Efetividade possui íntima ligação entre a norma jurídica e a realidade vivenciada. Designa, assim, a atuação prática da norma. Quer dizer, diante da realidade, os valores e interesses protegidos pela norma devem prevalecer.

A alimentação é uma das atividades mais importantes do ser humano, tanto por razões biológicas quanto pelas questões sociais e culturais que envolvem o ato de comer. Sendo assim, o ato de se alimentar engloba aspectos desde a produção dos alimentos até a sua transformação em refeições e disponibilização desses serviços aos comensais.

O objetivo de uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) é o fornecimento de uma refeição equilibrada nutricionalmente, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal. Esta adequação deve abranger a manutenção ou até mesmo, recuperação da saúde do consumidor, auxiliando no desenvolvimento de bons hábitos e educação alimentar.

# REFERENCIAL TEÓRICO

## CONTRATO DE SERVIÇO

Contrato é todo acordo de vontades, firmado pelas partes, para criar obrigações e direitos recíprocos. Em princípio, todo contrato é realizado entre pelo menos duas pessoas que se obrigam a prestações mútuas e equivalentes. Para Fuhrer (2000), contrato é “[...] convenção estabelecida entre duas ou mais pessoas para construir, regular ou extingui entre elas uma relação jurídica patrimonial”.

Pereira (2004) propaga que contrato é um “[...] acordo de vontades, na conformidade da lei, e com a finalidade de adquirir, resguardar, transferir, conservar ou modificar direitos”. Percebe-se então que contrato é um dos mais importantes institutos jurídicos, porque é a base de quase todas as relações humanas em sociedade.

## O GESTOR DO CONTRATO

De acordo com o manual do gestor de contratos do Superior Tribunal de Justiça – (STJ) (FERNANDES; COSTA, 2011), o gestor de contratos pode ser definido como o funcionário que representa a administração no acompanhamento da execução do contrato, devendo agir de forma proativa e preventiva, monitorando o cumprimento, pela contratada, das regras previstas no instrumento contratual, buscando assim os resultados esperados e trazendo benefícios e economia para a organização (OGLIARI, 2005).

Para Fernandes (2008), a expressão gestor de contrato é nobre, pois explica que uma coisa é ser fiscal e a outra é a atuação gerencial. O fiscal apenas se o que foi contratado está sendo executado. Já o gestor deverá propor medidas corretivas. A função dele é proativa e vai além da simples fiscalização.

Segundo Teixeira (2006) o gestor do contrato deverá ter as seguintes atribuições:

1. Identificar as necessidades internas a serem atendidas por terceiros;
2. Redigir, revisar e propor os contratos com terceiros, ou seja, deve participar ativamente na elaboração do contrato, caso contrário o jurídico poderá inventar cláusulas tornando o contrato impraticável operacionalmente;
3. Ajudar a selecionar os fornecedores;
4. Exigir o cumprimento do contrato, buscando qualidade, economia e minimização de riscos;
5. Tomar providências e iniciativas de ajuste no contrato;
6. Acompanhar os acontecimentos e documentá-los; e
7. Fiscalizar a execução do contrato;

Já em relação ao contrato de serviços pode-se dizer que é o contrato pelo qual um dos contratantes, o prestador, se compromete a prestar serviços que o outro denominado contratante, se obriga a renumerar.

# 

# JUSTIFICATIVA

A fiscalização no Contrato de serviços é importante para não ocorrer desvio nas clausulas do contrato e atender o empregado conforme suas necessidades, manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de admissibilidade exigidas na licitação e na regularidade. A empresa avaliará o desempenho da contratada quanto a qualidade dos alimentos servidos, avaliação de satisfação do cliente quanto as refeições.

# Objetivos

## Objetivo Geral

Este estudo objetiva analisar como são negociados, estruturados e geridos os contratos que regulam as relações entre uma empresa de refeições coletivas e suas contratantes.

## Objetivo Específico

* Avaliar o nível de satisfação dos funcionários em relação às refeições oferecidas na UAN, proporcionando aos gestores sugestões para excelência e qualidade dos serviços.

# Material de Métodos

O contrato rege um memorial descritivo e demais documentos relacionados ao contrato, bem como a edição e revisão adequada das normas, instruções normativas, acordos e convenções coletivas de trabalho e toda a legislação vigente e aplicável inclusive àquelas relativas à segurança, meio ambiente e a Saúde.

São oferecidos no café da manhã desta Unidade: café com açúcar e sem açúcar, leite, achocolatado, três tipos de pães, creme vegetal e um queijo branco. O almoço e o jantar são compostos de dois tipos de carne, sendo uma branca e uma vermelha; duas guarnições; 04 tipos de salada; uma sopa; uma sobremesa; 04 frutas; e 02 tipos de suco polpa.

O Universo da pesquisa são os contratos de prestação de serviço terceirizados no âmbito da empresa de Petróleo e Gás no Espírito Santo, onde foram realizadas avaliação de satisfação do quantitativo diário com resultado mensal, no total de 40 clientes no café da manhã e almoço e 10 no jantar. Através do painel de satisfação, semanalmente, esse resultado é fixado no quadro do refeitório, o método foi concebido em quatro vertentes: ótimo, bom, regular e ruim.

Foi avaliado no período de janeiro de 2015 a setembro de 2015, no quantitativo diário do Mês. Nessa pesquisa são avaliados o cardápio, a apresentação e a qualidade da refeição servida que rege o contrato. A avaliação é feita para o café da manhã, almoço e jantar de segunda a segunda.

# 

# RESULTADOS

A pesquisa de satisfação de clientes é um imperativo para o estudo e a prática do dia a dia. O resultado da pesquisa é bem satisfatório, como resultados, o café da manhã, almoço e jantar, o resultado com maior índice foi “BOM”. Conclui que a média dos índices gerais de satisfação comprovou que os funcionários estão satisfeitos com a alimentação recebida. É necessário o acompanhamento para manter esse nível de satisfação e qualidade do serviço

No gráfico a seguir temos os resultados da avaliação do “café da manhã”.

Gráfico 1 - Resultados da avaliação do café da manhã

No próximo gráfico apresentamos a avaliação sobre o “almoço”.

Gráfico 2 - Avaliação do almoço.

No gráfico seguinte podemos analisar ver o resultado sobre a avaliação do “jantar”.

Gráfico 3 - Resultado sobre a avaliação do jantar.

# CONCLUSÃO

Todo e qualquer contrato deve ser fiscalizado por técnico especifico da área a qual competete, devendo estar ciente de todas as cláusulas vigentes para evitar problemáticas inerentes ao serviço prestado e executado, dessa forma ressalta-se que pesquisas de satisfações devem ser realizadas periodicamente para saber a opinião dos colaboradores envolvidas por parte da alimentação conforme cita essa pesquisa de campo e assim chegar qualidade, armazenagem e controle nos produtos, além da excelência e eficácia em atendimento e serviço prestado e desenvolvimento do que rege contratualmente.

# REFERÊNCIAS

ALENCAR, E. **Introdução e metodologia da pesquisa social.** Lavras: UFLA/FAEPE, 1999.

FERNANDES, J. U. J.; COSTA, K. A. S. (Coord.). **Manual de gestão de contratos do STJ**. Belo Horizonte: Fórum, 2011.

FÜHRER, M. C. A. **Resumo de obrigações e contratos**: civis e

comerciais*.* 19. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

LOUREIRO, R. **Contratos informáticos**: a negociação.2007. Disponível em:

<http://bluephoenix.pt/bluephoenix/index.php?option=com\_docman&task=cat\_view&gid=13&dir=DESC&order=date&limit=15&limitstart=15>. Acesso em: 19 jun. 2008.

OGLIARI, A. **Conceito de contrato**. Brasil, 2005. Disponível em:

<http://www.aldemioogliari.com/paginas/civil/civil15.html>. Acesso em: 19 jun. 2008

PEREIRA, C. M. S. **Instituições de direito civil**: teoria geral das

obrigações. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

SILVA, T. A. **Administração de contratos**. Belo Horizonte: IETEC, 2008. (Apostila

do Curso de Pós-Graduação em Adm. Compras).