**TERCEIRIZAÇÂO DE SERVIÇOS NO SETOR PÚBLICO**

**Bianca Patrícia Pinho dos Santos**

**Juan Mike de Souza Nascimento**

**Laís Aparecida de Souza**

**Larissa P. do Nascimento**

**Resumo**

Este trabalho se justifica, por entender que no Brasil ainda, só é permitido terceirizar o serviço de atividades de meio, como: segurança, limpeza, cozinha, lavanderia, anestesistas e setor de radiologia, isso pode ser apontado como uma desvantagem, pois para o Estado com a organização, totalmente, terceirizada, não geraria tantos gastos ao Estado. Com isso, pode-se perceber que as vantagens de terceirização de serviços para o Estado é em questão de indicadores de economia com os gastos públicos. Este trabalho teve como objetivos: identificar a importância de se entender as etapas do processo administrativo na terceirização, (objetivo geral) e como objetivos específicos: verificar as vantagens de terceirizar os serviços da rede pública estadual e analisar as desvantagens da terceirização no serviço público. Como metodologia, este trabalho teve uma abordagem qualitativa, e como método a pesquisa bibliográfica. Por ser bibliográfica, foi, também, exploratória e descritiva. Foi pautado em livros, sites científicos, artigos e monografias pertinentes ao assunto. A pesquisa tornou-se importante, por procurar demonstrar e apresentar os benefícios da terceirização, bem como também suas desvantagens, mas que existem, para que assim as empresas venham fazer uma análise e identificar as etapas fundamentais, tendo como pensamento à longo prazo, e verificar se com tudo isso as empresas conseguiram atender a estes requisitos.

**Palavras-chave:** terceirização; esfera estadual; setor público.

**Abstract**  
This work is justified because it believes that in Brazil yet, is only allowed to outsource means activities service , such as security, cleaning, cooking , laundry, anesthesiology and radiology department , it can be seen as a disadvantage, because to State with the organization , totally outsourced , would not generate so many expenses to the State. With this, you can realize the advantages of outsourcing services to the state are a matter of economic indicators with public spending.  This study aimed to identify the importance of understanding the stages of the administrative process in outsourcing, (general purpose) and as specific objectives: to verify the advantages of outsource the state public services and analyze the disadvantages of outsourcing in the public service. The methodology of this study was a qualitative approach, and as a method to literature. Being literature, it was also exploratory and descriptive. It was marked in books, scientific sites, articles and monographs relevant to the subject.

The research became important, try to demonstrate and present the benefits of outsourcing and also its disadvantages, but there are, so that companies will make an analysis and identify the key steps, with the thought to the long term, and check with all the companies were able to meet these requirements.

**Key words:** outsourcing; state level; public sector.

**1. Introdução**

Este estudo se mostra relevante, devido ao aumento do número de empresas terceirizadas no mercado, com interesse em participar de licitações no setor público estadual, beneficiando-as dessa modalidade que compartilha desse mesmo interesse.        
           Acredita-se que as vantagens em terceirizar tal serviço estão na redução de custo da mão-de-obra, bem como também, aperfeiçoar os resultados não apenas para atividade terceirizada, mas, também, a organização empresarial como um todo. Contudo, a organização pode conseguir atingir um nível diferenciado de serviço aos clientes, mas também, pode ganhar status diferenciado sobre os serviços pela empresa prestados.           
           Pressupõe-se que a organização estatal realiza pagamentos para a prestadora de serviços com assiduidade, a mesma não corra risco quanto a perca ou não recebimento deste pagamento. De fato, a organização que presta o serviço tende a fazer um planejamento adequado e calcular os riscos e vantagens a longo prazo, para que não ocorra uma falha relevante que tende a levar a mesma à falência de maneira precoce.       
          Outra vantagem, é que numa organização estatal existem vários processos administrativos burocráticos, como: o poder muito centralizado e excessivamente normatizados, com poucas flexibilidades, com os processos extremamente lentos na maioria das vezes; e com isso os serviços terceirizados, se mostram uma ferramenta estratégica competitiva, que podem tornar as etapas desses processos mais rápidos e flexíveis, com maior fluxo de informações e eficientes.

Mas, tem um porém, não somente para empresa terceirizada, mas também aos colaboradores, uma segurança é que se a empresa contratada prestadora de serviço não cumprir com os acordos dos trabalhadores, a empresa contratante (estado) terá que segurar os direitos desses trabalhadores.

Assim, as empresas deixam completamente a gestão centralizada e burocrática e adotam processos participativos de gestão administrativa e operacional, identificando as áreas de interesse estratégico e, também, o objetivo do negócio, mantendo sob sua gestão apenas o que é desígnio do seu negócio, transferindo para a empresa terceirizada o que não compromete, diretamente a organização e controle da empresa.      
           Este trabalho se justifica, por entender que no Brasil ainda, só é permitido terceirizar o serviço de atividades de meio, como: segurança, limpeza, cozinha, lavanderia, anestesistas e setor de radiologia, isso pode ser apontado como uma desvantagem, pois para o Estado com a organização, totalmente, terceirizada, não geraria tantos gastos ao Estado. Com isso, pode-se perceber que as vantagens de terceirização de serviços para o Estado é em questão de indicadores de economia com os gastos públicos.             
            Justifica-se, sobretudo, porque o serviço terceirizado pode causar interligação de ambas às partes, pois pode gerar um processo dinâmico que necessita de um bom funcionamento, interdependente para quem vai gerar resultados.          
            Outra desvantagem que se percebe é que o colaborador pode não se mostrar fidedigno à organização, pois esse colaborador pode criar a ideia de não ser parte dessa organização a qual presta seus serviços, podendo, assim gerar problemas com o nível de serviços prestados para ambas as partes envolvidas.

Pesquisas apontam que para muitos sindicatos, a terceirização é uma desvantagem, pois não gera benefícios aos colaboradores, sendo que algumas das questões trabalhistas podem ser deixadas de lado, devido ao desconhecimento      de tais.            
          A empresa prestadora de serviço ao adentrar no ramo da terceirização é fácil, o problema é manter-se, pois os custos são muito elevados e em sua totalidade de política não são para garantir um beneficio coletivo, a sociedade considera que o correto seria substituir a terceirização para a permissão de concursos públicos e contratações temporárias com tempo determinado.      
            Contudo, este artigo torna-se relevante para demonstrar e apresentar os benefícios da terceirização, bem como também suas desvantagens, mas que existem, para que assim as empresas venham fazer uma análise e identificar as etapas fundamentais, tendo como pensamento à longo prazo, e verificar se com tudo isso as empresas conseguiram atender a estes requisitos.

Este trabalho teve as seguintes problemáticas: qual a importância de entender as etapas do processo administrativo na terceirização? Quais as vantagens de terceirizar o serviço de uma empresa estatal? E quais as desvantagens de terceirizar o serviço de uma empresa estatal?

     Para responder a estas problemáticas apontaram-se os seguintes objetivos: **i**dentificar a importância de se entender as etapas do processo administrativo na terceirização, (objetivo geral) e como objetivos específicos: verificar as vantagens de terceirizar os serviços da rede pública estadual e analisar as desvantagens da terceirização no serviço público.

Teve como hipóteses: acredita-se que com as informações obtidas através de pesquisas seja possível concretizar-se, de forma estratégica, elencando as melhores ferramentas para a contratação de serviços terceirizados, e dessa forma, mostrar com objetividade as etapas compreendidas no processo, mostrando as vantagens obtidas para o prestador de serviço no setor público.   
          Supõe-se que as vantagens da terceirização encontram-se no aperfeiçoamento e eficácia nas atividades realizadas, também nas questões trabalhistas, na redução de custo da mão de obra, quanto aos treinamentos, na contratação.

Por outro lado, as desvantagens podem estar associadas ao descomprometimento com as tarefas, interligado a falta de motivação dos colaboradores que realizam tais serviços, pois os mesmos podem ter uma concepção de não se sentirem parte da organização, tornando-se importante identificar e analisar todos os processos que o compreendem a terceirização do serviço, para entender o porquê de terceirizar.

Deduz-se que, com a verificação correta de todas as etapas compreendidas no processo de terceirizar o serviço, é passível de verificação durante o decorrer deste artigo, para que, assim, contemple o resultado e o sucesso de ambas as partes.

Como metodologia, este trabalho teve uma abordagem qualitativa, e como método a pesquisa bibliográfica. Por ser bibliográfica, foi, também, exploratória e descritiva. Foi pautado em livros, sites científicos, artigos e monografias pertinentes ao assunto.

**2. Terceirização no mundo competitivo**

Diante um cenário competitivo e globalizado a qual vivemos, faz necessário todas as organizações buscarem uma forma de se especializar.

Para Giosa (1993), devido aos longos processos e técnicas de gestão administrativas, as características da organização estatal se mostram com poder muito centralizado, onde não há flexibilidade, nem processos participativos, onde o fluxo de informação é muito lento.

Observando estes aspectos apresentados, as empresas passam a notar a necessidade de terceirizar um serviço, para tornar a organização mais participativa com transparência, menos centralizadas, a organização passa a deixar o sistema centralizado assim diminuindo a burocracia, e adotam um processo participativo de gestão administrativa, identificando as áreas e atividades mais importantes com intuito estratégico para atingir os objetivos da organização.

De acordo com Queiroz (1998) a terceirização no Brasil, foi implantada no início dos anos 80 até por volta de 1989, na época era usada apenas por empresas automobilísticas, onde buscavam serviços de terceiros especializados com eficiência e com custos baixos.

Esses serviços eram prestados por empresas multinacionais que vieram para o Brasil para controlar o monopólio do mercado. A terceirização é um processo pela qual empresa contrata serviço do trabalhador, para desempenhar serviços em outra empresa.

De forma, que as empresas ao longo dos anos vêm se aprimorando e crescendo cada vez mais no mercado, expandindo seus horizontes, torna-se necessário estudar de forma detalhada todas as ferramentas estratégicas que podem ser usadas em prol da organização, por isso deve-se estar sempre atualizado quanto às ferramentas estratégicas com novas técnicas, para minimizar os processos da organização, para que possa concentrar-se nos objetivos realmente da organização.

Para Gil (2001), diz que terceirizar tudo aquilo que não pertence ao foco da organização, se tornando uma solução pratica, para apresentar uma ideia lucrativa e eficiente para a organização. De acordo com o que os autores especialistas em terceirização de processos Silva et.al, (2006, p.22) contribuíram que a terceirização trata-se:

[...] está calcada no objetivo de acrescentar valor à empresa, buscando crescimento estratégico pela criação de novas responsabilidades de gerenciamento, foco nos serviços e suporte, liberação das demais unidades de negócio para voltarem-se aos aspectos estratégicos das operações (objetivo-fim), transparência de atividades secundárias das unidades de negócio para os processos principais dos Serviços Compartilhados, concentração de recursos que desempenham as mesmas atividades de suporte, sendo tais atividades fornecidas a custos baixos e com altos níveis de serviço, alavancagem dos investimentos tecnológicos e, por fim, busca pela melhoria contínua.

As empresas prestadoras de serviços devem empenhar um papel estratégico para organização estatal para fins de garantir a transparência nos serviços executados, criando novas responsabilidades e o melhor gerenciamento, voltando-se apenas para os aspectos estratégicos da organização.

Entretanto, Queiroz (1998, p.53) conceitua a terceirização como uma técnica administrativa “que possibilita o estabelecimento de um processo gerenciado para terceiros das atividades acessórias e de apoio ao objetivo da empresa que é a sua atividade-fim, permitindo as organizações focarem em seu negócio, objetivo final”.

Portanto, é uma maneira que de buscar novos caminhos para estabelecer um novo processo estratégico de gerenciamento para terceiros, permitindo que as empresas foquem em um objetivo a ser atingido pela organização.

Na visão de Gil (2001, p.43) terceirizar é:

[...] tudo aquilo que não pertence ao foco de negócio da empresa é uma solução reconhecida como prática e eficiente. Sem contar que é muito atraente para a empresa, pois representa a promessa de livrar-se do pesado encargo de gerenciar a folha de pagamento. No entanto, nem sempre essa terceirização tem sido feita de maneira adequada.

Contudo, percebe-se que a organização estatal que prevê a diminuição de custos, mas deve se tomar cuidado quanto à empresa terceirizada pelos serviços se realmente prezam o serviço com qualidade realmente.

De acordo com Santos et.al, (2006), a terceirização visa proporcionar a organização de forma eficaz a obter os resultados positivos para atingirem o seu ponto mais elevado, otimizando assim os processos desnecessários que há na gestão publica, passando a se dedicar melhor em determinado plano estratégico.

As Vantagens da terceirização, conforme apregoa Queiroz (1998) são as seguintes:

a) gera a desburocratização;

b) alivia a estrutura organizacional;

c) proporciona melhor qualidade na prestação de serviços, contribuindo para a melhoria do produto final;

d) traz mais especialização na prestação de serviços;

e) proporciona mais eficácia empresarial;

f) aumenta a flexibilidade nas empresas;

g) proporciona mais agilidade decisória e administrativa;

h) simplifica a organização;

i) incrementa a produtividade;

j) tem como uma das suas consequências a economia de recursos:

humanos, materiais, de instrumental, de equipamentos, econômicos e financeiros.

Contudo, verifica-se que a terceirização é uma ferramenta alternativa que se mostra eficaz para a organização estatal, com intuito de melhorar suas operações, tornando os processos mais eficientes, diminuindo perca de tempo desnecessário em determinadas áreas, ganhando mais competitividade. (QUEIROZ, 1998)

Todavia, pressupõe-se que a terceirização apresenta as vantagens ligadas, levando em conta qualidade econômica, ofertando maiores oportunidades no mercado de trabalho, onde possibilitará o crescimento econômico da região, com a especialização de serviço é um grande fato influenciador na tomada de decisão de terceirizar ou não este serviço, pois trará ênfase nas tarefas adequadas, eliminando a ineficiência em tais tarefas.

Já o mercado econômico de prestação de serviço ficará mais aquecido, pois varias organizações tentaram ser prestadoras de serviço devido a essa competividade de ofertar mão-de-obra especializada para o setor público. Para ofertar serviços ao setor público alguns requisitos precisam ser atendidos, como, materiais específicos, mão-de-obra especifica equipamento, etc; os quais se encontram especificados no processo de terceirização.

A organização prestadora de serviços necessita de profissionais treinados para tais tarefas, com isso deve ofertar treinamentos contínuos especializados para que os prestadores de serviços atendam os requisitos de qualidade. Com estes treinamento trará a organização estatal a diminuição de insumos desnecessários nas realizações das tarefas, minimizando os custos e beneficiando a terceirização no setor público.

Portanto, entende-se que a organização consegue manter a concentração em sua tarefa principal, mas para isso o sistema de comunicação necessita ser extremamente qualificado para que não haja equívocos e erros no processo de implantação da terceirização no setor público.

Percebe-se que a terceirização esta passando revisões de conceito, que tem com objetivo trazer melhorias que atendam as necessidades de alinhamento da prestadora de serviço e o contratante do serviço. (BARROS, 2002).

As desvantagens da terceirização estão ligadas a vários fatores que acabam trazendo ineficiência nas tarefas prestadas.

Giosa (1993) apresenta alguns fatores restritivos para a implantação da terceirização, tais como:

**a) desconhecimento da Alta Administração:**Reflete que o colaborador não se sinta parte da organização, e não tem a quem se reportar;

**b) resistências e conservadorismo:**com esta falta de um gestor mostra que haverá resistência e novas técnicas a serem implantadas, e os colaboradores optam pelo modo tradicional.

**c) dificuldade de se encontrar a parceria ideal:**A terceirização corre o risco de não encontrar parcerias adequadas para a prestação de serviços;

**d) risco de coordenação de custos internos:**Os colaboradores não sabem a quem reportar se é a própria organização estatal ou a empresa prestadora de serviço terceirizado;

**e) custo de demissões:**quando for o caso;

**f) conflito com os Sindicatos; e**

**g) desconhecimento da legislação trabalhista.**

Nota-se que esses fatores podem conter variações, pois a organização tem valor, culturas e missões distintas uma das outras, assim afetando a visão estratégica da organização. Contudo deve se identificar bem a cultura da organização que deseja contratar o serviço terceirizado, pois a mesma deve estar compatível com os da organização.

Santos (2006 apud SCHULMANN, 2001), afirma que empresas devem obtém vantagens ao entrar na terceirização, pois os custos de se adequar as normas necessárias são baixos em comparação com o custo de se manter, pois ao ser contratada investe em vários fatores que acabam encarecendo a prestação de serviço.

Na visão do colaborador prestador de serviço terceirizado dentro a instituição pública estadual as desvantagens são que, os mesmo criam uma imagem em sua cabeça, de que não pertence à organização, onde acabam não se sentindo como parte integrante de tal, se sente apenas como um objeto usado por tempo determinado para prestar aquele serviço à instituição.

Por outro lado, também, existe uma cobrança alta em cima desses colaboradores que prestam serviços terceirizados, pois se os mesmo não cumprem com as metas estabelecidas da especialização de tais tarefas especificas à quais foram designados, os mesmos podem ser substituídos desligados rapidamente.

Com isso gera conflitos internos a estes colaboradores, pois os mesmos sabem que não tem uma estabilidade real em tal emprego, e a qualquer momento ambos podem ser desligados havendo quebra de contrato antes estabelecido, e que esses colaboradores podem em algum momento, não se sentirem motivados em trabalhar.

Portanto, isso deixando de realizar suas atividades, levando a vantagem da terceirização por água baixo, pois não haverá mais eficácia, pois as atividades iram ficar acumuladas, e os processos ficaram parados, pois os colaboradores não darão ênfase necessária para realizar tal, por não se sentirem partes ligadas a organização, os mesmo não se sentem importantes no que fazem isso os leva a desmotivação.

Mas, uma vantagem muito importante e que é de fato percebida de imediato, é que com a terceirização vem a especialização nas tarefas, com focos em determinadas funções especializada em tal, podendo gerar amplos resultados a instituição, como também aumento da performance, diminuição do sistema lento e burocrático, onde passa ser dinamizados e mais rápidos.

Com o decorrer da pesquisa, nota-se que a especialização das tarefas traz benefícios para o Estado, diminuição de erros, economia de insumos logo a terceirização reduz os custos para o contratante (estado) de forma em que haja uma desvantagem do lado dos que formam o processo de terceirização, onde toda etapa tem que ser checada e revisada tanto pelo setor responsável, como também o órgão responsável do estado, onde ambos são responsabilizados caso haja algum erro em processos ou fraudes por empresas contratadas.

**Considerações finais**

As empresas ao querer entrar no regime de terceirização, as mesmas antes devem se manter atentas, ressaltando que deve ter em vista um planejamento estratégico bem detalhado e eficaz, para que as mesmas entendam todo o processo que contempla a terceirização em si.

De forma que as mesmas tendo um conhecimento da terceirização elas consigam-se manter no mercado pelo tempo que quiserem de forma vantajosa e competitiva. Assim, demonstrando que a organização tem influência e uma relação de dependência, tanto do lado do colaborador, como o lado do contratante, pois se a organização não fizer ele se sentir parte processo de importância na organização, tal estará fardada ao fracasso.

Portanto, as suposições das hipóteses foram confirmadas, onde se conclui que há varias vantagens em terceirizar o serviço, como redução de custos, e treinamento, acompanhamento com colaboradores, e as desvantagens apresentam se confirmadas que são os gastos em se manter dentro da terceirização.

Logo, as técnicas de motivação e envolvimento do colaborador que presta serviço para uma organização de terceirizadas, tem que ser sempre trabalhadas e adequadas ao interesse de cada colaborador.

Conclui-se que a terceirização e uma relação a três onde o bom funcionamento leva a prestadora de serviço e ao contratante obter bons resultados.

**Referências**

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas:**Enfoque nos papéis profissionais. São

Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, José Alberto Teixeira da; SANTOS, Roberto Fernandes dos; SANTOS, Neusa Maria Bastos F. **Criando valor com serviços compartilhados**: aplicação do BALANCED SCORECARD. São Paulo: Saraiva, 2006.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. **Manual de terceirização**: onde podemos errar no desenvolvimento e na implantação dos projetos e quais são os caminhos do sucesso. São Paulo: STS, 1998.

GIOSA, Lídio Antônio. **Terceirização**: uma abordagem estratégica. São Paulo: Pioneira, 1993.