



A TERCEIRIZAÇÃO NA UFSC: O CASO DO SERVIÇO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA NO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELÉTRICA DA UFSC

Maykon Bergmann Martins
Universidade Federal de Santa Catarina
maykon.bm@gmail.com

RESUMO

O presente artigo analisa como ocorre o serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. A pesquisa foi realizada por meio de um estudo quantitativo com 20 servidores, entre técnicos-administrativos em educação e docentes do citado departamento. Utilizou-se o questionário como instrumento de pesquisa. Os servidores do departamento foram pesquisados em relação aos seus perfis, setores, ambientes e horários de atendimento. Com a pesquisa foi possível identificar e analisar os horários em que estes servidores recebem o serviço terceirizado de limpeza em seus setores, a necessidade ou não do recebimento deste serviço em determinados períodos, bem como o local em que o serviço é ou não realizado. Foram pesquisados também os impactos que o serviço terceirizado de limpeza pode causar no desenvolvimento e rendimento do trabalho dos servidores do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC. Os resultados da pesquisa indicam que o serviço terceirizado de limpeza neste departamento ocorre de forma qualitativa; que o serviço, de maneira geral, atende as necessidades do departamento, porém, não é totalmente satisfatório; e que o serviço terceirizado de limpeza não causa impactos relevantes, sendo um fator de fácil articulação.

Palavras-chaves: Terceirização. Serviços de Limpeza. Terceirização em IFES. Gestão Universitária.

INTRODUÇÃO

O estudo deste artigo tem por objetivo analisar possíveis impactos causados pelo serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC, discriminando a qualidade do serviço de limpeza prestado pela empresa terceirizada e examinando se há interferências do serviço de limpeza terceirizado no trabalho dos funcionários do referido departamento.

Neste contexto, surgiu o seguinte problema de pesquisa: Como ocorre o serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC? Buscando responder a esta problemática, teve-se como objetivo geral: analisar como ocorre o serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC. Como sequência deste estudo, apresentaram-se os seguintes objetivos específicos: conhecer a estrutura e o funcionamento do contrato de serviço terceirizado de limpeza na UFSC; investigar se o serviço terceirizado de limpeza atende as necessidades do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC; propor ações para o aprimoramento dos serviços terceirizados de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC.

A pesquisa foi realizada em 2014, vinculada ao trabalho final do curso de especialização em Sistemas de Planejamento e Gestão Empresarial e atualizada no corrente ano, 2018.

O trabalho foi desenvolvido no departamento de engenharia elétrica da UFSC, abrangendo laboratórios de ensino, laboratórios de pesquisa, coordenadorias de graduação, coordenadoria de pós-graduação, coordenadorias de estágio e secretaria do departamento.

O presente trabalho justifica-se em razão dos custos destes serviços terceirizados, a qualidade e a quantidade das pessoas envolvidas e o grau de necessidade da contratação destes serviços; pelo crescimento constante de serviços terceirizados junto aos órgãos públicos federais, frente à situação econômica e política que atravessa o país; pela pesquisa oportuna, considerando o momento atual com a crescente terceirização nas organizações da administração pública nos níveis municipal, estadual e federal; justifica-se ainda pela viabilidade, pois o pesquisador é servidor técnico-administrativo em educação do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC e teve facilidade em acessar os dados.

Este artigo está estruturado a partir desta introdução, que apresenta os objetivos e a justificativa da pesquisa, entre outras informações introdutórias. O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica, envolvendo os temas terceirização, serviço de limpeza e terceirização nas IFES. O terceiro capítulo apresenta a metodologia da pesquisa, que utilizou o método quantitativo. O quarto capítulo apresenta os resultados, caracterizando a UFSC e o Departamento de Engenharia Elétrica, sintetizando a estrutura e o funcionamento do contrato de serviço terceirizado de limpeza na UFSC, demonstrando o serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC e sugerindo ações para o aprimoramento do serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC. O quinto capítulo apresenta a conclusão do trabalho, demonstrando o cumprimento dos objetivos propostos.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 TERCEIRIZAÇÃO

A terceirização iniciou-se após uma tentativa frustrada de Henry Ford em verticalizar sua empresa, contudo esta reestruturação só foi possível em uma desverticalização. Desverticalização esta que deu início a uma organização buscando padrões de desempenho (MOREIRA, 1993).

De acordo com Giosa a terceirização teve início:

[...] a Terceirização originou-se nos EUA, logo após a eclosão da II Guerra Mundial. As indústrias bélicas tinham como desafio concentrar-se no desenvolvimento da produção de armamentos a serem usados contra as forças do Eixo, e passaram a delegar algumas atividades de suporte a empresas portadoras de serviços mediante contratação (GIOSA, 1993, p. 12).

Neste sentido, pode-se entender que a o processo da terceirização teve seu início com a segunda guerra mundial, conhecendo a atividade de prestação de serviços por meio de contratação.

A terceirização vem ganhando a cada dia mais espaço nas organizações, contudo é importante olhar para as diversas anuências que a mesma vem provocando na sociedade. Olhar para os efeitos da terceirização, sejam eles negativos ou positivos, é fundamental. Olhar com as diversas lentes que se tem é problematizar, questionar, indagar os efeitos da terceirização nas organizações e na sociedade.

A terceirização tem por objetivo focar em uma prestação de serviço, entende-se deste modo que a terceirização está ligada diretamente com bens e serviços prestados pela organização, em sua atividade principal ou em seu processo secundário, objetivando um melhor desenvolvimento da qualidade e da competitividade, permitindo à organização contratante um maior foco no produto final. Deste modo, Fontanella pontua que é:

[...] uma tecnologia de administração que consiste na compra de bens e/ou serviços especializados de forma sistêmica e intensiva, para serem integrados na condição de atividade-meio à atividade-fim da empresa compradora, permitindo a concentração de energia em sua real vocação, com intuito de potencializar ganhos em qualidade e competitividade (FONTANELLA; TAVARES; LEIRIA, 1994, p.19).

Nesta perspectiva, o processo de terceirizar transfere esforços de atividades-meio para pessoas especialistas, empresas especialistas. A terceirização, que era um processo polêmico quanto à sua aplicabilidade, desconhecido e rejeitado por muitos, hoje é um lugar comum a quem adere a esse processo (FONTANELLA; TAVARES; LEIRIA, 1994).

Segundo Child (2012), do ponto de vista organizacional e estratégico, esta tendência em focar na atividade-fim cria base para a terceirização das atividades que não fazem parte do *core business* das instituições, colocando a cadeia de valores em redes de unidades entrelaçadas por relacionamentos que podem ser reformulados de maneira flexível, de acordo com a circunstância; assim, estas menores e especializadas unidades funcionam melhor frente às externas exigências e mudanças.

No que se refere ao âmbito nacional, a terceirização é aplicada e vista sob uma ótica “*da e para*” em relação às maiores organizações. Entretanto, ao se deparar com os recursos humanos internos e externos, a terceirização encontra o seu maior obstáculo, tanto na implementação como na manutenção. As produções científicas (como livros e artigos) que abordam os aspectos técnicos e práticos relacionados à terceirização, acabam direcionando este olhar apenas para os aspectos legais, quanto às relações das pessoas envolvidas, deixa um pouco a desejar (FONTANELLA; TAVARES; LEIRIA, 1994).

De acordo com Fontanella (1994), o roteiro de ações de implementação do processo de terceirização deve ser o seguinte: definir a verdadeira vocação da empresa; submeter os departamentos e funções a um questionamento profundo quanto à razão da sua existência; avaliar os custos; procurar fornecedores confiáveis, no caso da inexistência destes fornecedores, desenvolvê-los; estabelecer contratações factíveis e realistas quanto ao propósito do projeto; considerar o ambiente sindical; precaver-se na administração tributária; atentar aos aspectos trabalhistas, etc.

Assim, pode-se concluir que existe uma preocupação com terceirização como parte integrante na rotina das organizações, em seus aspectos técnicos e legais, porém há um distanciamento quanto às pessoas que fazem parte do processo de terceirização.

Segundo Giosa (1993), a terceirização tem como base um *processo de gestão*, que interfere na organização como um todo, com alterações refletidas em toda a organização, focando a organização em sua atividade principal, buscando resultados mais satisfatórios.

Ainda de acordo com Giosa (1993), a terceirização tem o seguinte enfoque:

[...] se enquadra no conceito maior da Administração, como uma técnica inovadora e moderna. Ainda como um processo de gestão, ela se alicerça basicamente na abordagem estratégica, provocando mudanças de vulto na organização, que se volta para o desenvolvimento da sua atividade principal, com competitividade e resultados tangíveis a serem perseguidos (GIOSA, 1993, p. 32).

A terceirização é um processo que transfere atividades-meio a parceiros terceirizados, estando a organização livre para concentrar-se em suas atividades essenciais, focando nos resultados de seu negócio principal (GIOSA, 1993).

Na terceirização, verificam-se três tipos de relações jurídicas. A primeira, envolvendo a empresa prestadora dos serviços e a empresa tomadora – no caso, uma relação jurídica de ordem civil; a seguir, têm-se uma segunda relação jurídica, envolvendo o trabalhador e a empresa prestadora – configurando uma relação de emprego; finalmente, existe uma relação de trabalho, que surge do envolvimento entre o trabalhador e a empresa tomadora (CAMPOS, 2006, p. 4).

Quando uma instituição terceiriza determinado serviço, passa adiante algumas responsabilidades relacionadas à pessoa do empregado, como o pagamento de seus direitos, tais como salários e férias e o recolhimento dos encargos sociais. Porém, cria-se um novo compromisso, relacionado à organização prestadora, com o devido pagamento do serviço prestado por esta.

Para Campos (2006), a terceirização ocorre por meio de uma natureza jurídica contratual, através de um acordo realizado entre duas organizações: a organização tomadora, no caso, a que contrata o serviço; e a organização prestadora, ou seja, a que realizará os serviços como empresa parceira.

Também de acordo com Campos (2006), a terceirização pode acontecer de duas maneiras: Terceirização de serviços, quando simplesmente a empresa tomadora agrega em suas funções de trabalho funcionários de outra empresa, a prestadora. Terceirização de atividades: quando algumas atividades e respectivas responsabilidades são descentralizadas para uma ou mais organizações, comprometidas em colaborar na realização do trabalho, do produto.

1.2 SERVIÇO DE LIMPEZA

A terceirização surgiu, inicialmente, nos setores de apoio, incluem-se aqui o de conservação e limpeza, tendo como justificativa, de acordo com Imhoff e Mortari (2005), ser uma prática onde a relação custo/benefício de sua execução interna não é das mais satisfatórias, seja financeiramente ou qualitativamente.

Contudo, de acordo com Monteiro (2004), o extensivo uso da terceirização leva a um agravamento das condições de trabalho e a um crescimento do grau de informalidade do mercado de trabalho. Argumentando produtividade e competitividade atribuem-se a organizações “terceiras” tarefas anteriormente realizadas pelas organizações principais.

Porém, diante da baixa qualificação do mercado de trabalho e da grande disponibilidade de mão-de-obra, a economia de custos tem efeitos devastadores sobre a oferta de empregos.

Pode-se afirmar que muitos aspectos envolvem uma terceirização, alguns positivos e outros nem tanto. Organizações passam a terceirizar tarefas relacionadas às atividades-meio, aquelas que não constituem a atividade principal da organização. O serviço de limpeza enquadra-se como uma das atividades-meio nas organizações, ou seja, um serviço de apoio. Este serviço geralmente possui um mercado de trabalho com mão-de-obra bastante disponível, mas de pouca qualidade.

Para um serviço de limpeza terceirizado satisfatório, é preciso o devido conhecimento relativo às rotinas e normas da organização tomadora do serviço, bem como o conhecimento referente ao relacionamento e às características pessoais dos trabalhadores desta organização tomadora (MONTEIRO; CHILLIDA; BARGAS, 2004).

1.3 TERCEIRIZAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR – IFES

Contribui para a terceirização o fato de que muitos cargos referentes às Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) foram extintos ao longo dos anos pelo poder executivo, com leis e medidas provisórias, principalmente entre 1996 e 2002, que extinguiram cargos públicos (GONÇALVES, 2006).

O Decreto 2.271/97 define os serviços que poderão ser terceirizados pela Administração Pública, são eles: limpeza, vigilância, manutenção, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações (BRASIL, 1997).

De qualquer forma, todo o processo de terceirização necessita seguir o que estabelece a chamada Lei da Licitação, ou seja, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. De acordo com a dita lei a licitação destina-se a garantir a isonomia, selecionando a proposta mais vantajosa para a Administração (BRASIL, 1993).

Diante desta falta de funcionários em cargos de atividades-meio, as IFES foram obrigadas a optarem pela terceirização.

Assim, considerando que as atividades-meio são fundamentais para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, as terceirizações foram intensificadas nas IFES a partir da década de 90.

3. METODOLOGIA

No intuito de responder o problema de pesquisa, busca-se especificar os caminhos percorridos para a realização desta pesquisa.

De acordo com Cervo e Bervian, a pesquisa tem o seguinte conceito:

[...] uma atividade voltada para a solução de problemas. Seu objetivo consiste em descobrir respostas para perguntas, através do emprego de processos científicos (CERVO; BERVIAN, 1996, p. 50).

Através da realização deste estudo, objetiva-se encontrar possíveis melhorias dentro do processo, alcançando respostas para as propostas analisadas, buscando o melhor benefício para o departamento e para a instituição em questão.

No primeiro momento foi feito contato com a instituição UFSC, Departamento de Engenharia Elétrica, solicitando a aplicação de questionário fechado com os servidores públicos do departamento. O local e horário da aplicação do questionário foi estabelecido

individualmente por cada servidor entrevistado, tendo sido também enviado questionários por meio eletrônico. A aplicação do questionário foi individual.

Para dar conta de responder a pergunta de pesquisa foi feito um estudo quantitativo com 20 servidores, entre técnicos-administrativos em educação e docentes do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC, em que verificou-se junto aos mesmos a interferência causada pelo serviço de limpeza terceirizado no trabalho destes 20 servidores e a qualidade do serviço prestado de limpeza.

A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social, de levantamento de dados, que utiliza técnicas estatísticas e tem como ferramenta o questionário.

As pesquisas quantitativas preveem a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas. O pesquisador descreve, explica e prediz. (CHIZZOTTI, 2006).

Com a pesquisa quantitativa, pode-se detectar determinados pontos dentro de outros previamente levantados, absorvendo suas abrangências, detectando e lançando novas ideias que buscam aproveitar ao máximo a possibilidade de solução e melhoria dentro do tema proposto.

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA UFSC E DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELÉTRICA

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foi fundada em 18 de dezembro de 1960, com o objetivo de promover ensino, pesquisa e extensão de maneira pública e gratuita. Sua comunidade é constituída por servidores docentes, servidores técnicos-administrativos em educação e estudantes de graduação, pós-graduação, ensino médio, fundamental e básico. Possui sede em Florianópolis/SC, além de outros campi em mais quatro municípios de Santa Catarina: Araranguá, Curitibanos, Joinville e Blumenau (UFSC, 2018).

Com altos níveis de qualificação, a UFSC possui estudantes matriculados em 108 cursos de graduação presenciais e 14 cursos de educação a distância. Disponibiliza mais de 7 mil vagas para cursos de pós-graduação, sendo 63 cursos de mestrado acadêmico, 15 cursos de mestrado profissional e 55 cursos de doutorado. Nos 12 cursos de especialização são cerca de 3 mil alunos. O campus de Florianópolis possui ainda o Colégio de Aplicação (CA), que oferece ensinamentos fundamental e médio, e o Núcleo de Desenvolvimento Infantil (NDI), que oferece ensino básico (UFSC, 2018).

O Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC surgiu em consequência dos seguintes fatos: criação, em 1966, do Curso de Graduação em Engenharia Elétrica na antiga Escola de Engenharia Industrial, atual Centro Tecnológico (CTC-UFSC); criação, em 1971, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica a nível de mestrado (DEEL/UFSC, 2018).

Administrativamente, o Departamento de Engenharia Elétrica está organizado de forma que a função gerencial está sob responsabilidade da Chefia do Departamento, que se ocupa da administração e da integração de todas as atividades realizadas pelo Departamento. Entre estas atividades, estão os Laboratórios de Ensino e de Pesquisa, o Curso de Graduação em Engenharia Elétrica, o Curso de Graduação em Engenharia Eletrônica, este criado em 2009, a Coordenadoria de Estágios e o Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica (DEEL/UFSC, 2018).

4.2 ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DO CONTRATO DE SERVIÇO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA NA UFSC

A contratação de empresas prestadoras de serviços terceirizados pela UFSC ocorre por meio de licitação, sob responsabilidade do Departamento de Licitações – DPL, tendo o suporte do Departamento de Projetos, Contratos e Convênios – DPC através da Coordenadoria de Contratos Terceirizados e Concessões – CCT.

Uma das competências do Departamento de Licitações é a de realizar procedimentos licitatórios visando contratação de serviços em geral (DPL/UFSC, 2018).

Entre as atribuições da Coordenadoria de Contratos Terceirizados e Concessões estão: elaborar os termos de contrato de serviços terceirizados na UFSC; encaminhar os processos referentes a serviços terceirizados aos setores competentes para análise; contatar quando necessário as empresas prestadoras de serviços terceirizados; contatar frequentemente os setores da UFSC referente principalmente aos serviços terceirizados; acompanhar a vigência de todos os contratos terceirizados; incluir dados dos contratos relativos aos empregados terceirizados no Sistema de Transferência de Informação da Controladoria Geral da União; coordenar e acompanhar os contratos de prestação dos serviços terceirizados de limpeza, copeiragem e recepção na UFSC (DPC/UFSC, 2018).

A prestação de serviços realiza-se através de contrato entre a universidade e a empresa administradora, onde a contratada deve responsabilizar-se pelos serviços contratados, realizar as tarefas mantendo o padrão de qualidade, manter a disciplina, fornecer uniforme aos seus profissionais, controlar a assiduidade, providenciar quando necessário a substituição dos empregados, manter os utensílios necessários em condição de uso, supervisionar os serviços, nomear encarregados, coordenar a execução dos serviços, fornecer insumos de higiene e limpeza, fornecer a relação de todo o seu efetivo, assumir inteira responsabilidade civil e administrativa pela execução dos serviços; quanto a contratante, esta deve efetuar pagamento mensal à contratada, proporcionar facilidades para a execução dos serviços, assegurar livre acesso aos empregados da contratada, promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados à disposição (DPC/UFSC, 2018).

4.3 O SERVIÇO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA NO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELÉTRICA DA UFSC

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo quantitativo com 20 servidores, entre técnicos-administrativos em educação e docentes do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC. Foi verificado junto aos mesmos a interferência causada pelo serviço de limpeza terceirizado no trabalho destes 20 servidores e a qualidade do serviço prestado de limpeza.

Com a pesquisa foi possível identificar e analisar os horários em que estes servidores recebem o serviço terceirizado de limpeza em seus setores, a necessidade ou não do recebimento deste serviço em determinados períodos, bem como o local em que o serviço é ou não realizado.

Do total pesquisado, 26% foram mulheres e 74% homens, ou seja, três quartos dos entrevistados foram do sexo masculino.

A faixa etária dos servidores pesquisados foi equilibrada, com 32% tendo de 31 a 40 anos, 37% de 41 a 50 anos e 26% 51 anos ou mais.

A maioria dos pesquisados era casada, com um total de 63%, é possível que este percentual esteja relacionado com o fato de que a grande maioria dos servidores entrevistados tinham 31 anos de idade ou mais.

Possuíam pós-graduação completa 73% dos servidores pesquisados, outros 22% dividiam-se em ensino superior completo e pós-graduação incompleta.

Quanto à ocupação no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC, 10% distribuíam-se em estagiários e bolsistas, outros 52% dividiam-se em técnicos-administrativos e técnicos de laboratório, e outros 38% eram docentes.

Quanto ao local de trabalho, tivemos a seguinte distribuição: laboratórios de ensino, 25%; coordenadorias de graduação, 21%; coordenadorias de pós-graduação, 16%; secretarias do departamento, 16%, coordenadorias de estágio, 11%; laboratórios de pesquisa, 11%.

Quanto ao horário de atendimento ao público, 32% dos entrevistados atendiam no horário oficial de expediente da UFSC (das 08 às 12h e das 14 às 18h), 26% atendiam em horário diferenciado ou flexibilizado, 5% atendiam no horário de aulas e para 37% não havia atendimento ao público.

A maioria dos pesquisados (84%) trabalhavam sozinhos em uma sala individual, o que não significa, necessariamente, que estes servidores trabalhavam em um setor isolado.

Em relação ao serviço de limpeza, para a maioria dos pesquisados (74%), duas pessoas eram responsáveis pela limpeza do setor em que estes servidores trabalhavam.

Para 79% do total pesquisado, a limpeza era realizada durante o horário de expediente do setor, para 16% o horário do serviço de limpeza era variável e para 5% a limpeza era realizada durante o intervalo do setor.

Para aqueles em que o serviço de limpeza era realizado durante o expediente, 56% afirmaram que o responsável aguardava o momento adequado para realizar a limpeza, 39% afirmaram que o responsável não aguardava o momento adequado, prejudicando o atendimento do setor ao público, e para 5% o responsável era inconveniente, ocupando o ambiente sem pedir licença.

Para aqueles em que o serviço de limpeza era realizado durante o intervalo, 50% afirmaram que o responsável pela limpeza não possuía autorização, solicitando colaboração, solicitando que aguardasse a realização do serviço, 25% afirmaram que o responsável possuía autorização para a realização do serviço, e 25% afirmaram que o responsável pela limpeza era inconveniente, procurando sempre uma maneira de realizar o serviço durante o intervalo do setor.

Quanto à qualidade do serviço de limpeza, 68% dos entrevistados consideraram o serviço bom, 21% consideraram ótimo e 11% consideraram regular.

Em relação ao impacto causado pelo serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC, 47% dos servidores pesquisados consideraram que o atendimento quase nunca era prejudicado pelo serviço de limpeza, 37% consideraram que o atendimento algumas vezes era prejudicado, 11% consideraram que o atendimento nunca era prejudicado e 5% que o atendimento quase sempre era prejudicado.

Quanto ao rendimento, 47% consideraram que quase nunca era prejudicado pelo serviço de limpeza, 32% consideraram que o rendimento algumas vezes era prejudicado, 16% consideraram que o rendimento nunca era prejudicado e 5% que o rendimento quase sempre era prejudicado.

Quanto ao repouso (intervalo), 53% consideraram que quase nunca era prejudicado pelo serviço de limpeza terceirizado, 26% consideraram que o repouso algumas vezes era prejudicado, 16% consideraram que o repouso nunca era prejudicado e 5% que o repouso quase sempre era prejudicado pelo serviço de limpeza.

A presente pesquisa demonstrou-se satisfatória quanto ao estudo proposto e demais assuntos conseqüentemente envolvidos. Demonstrou-se insatisfatória quanto à disponibilidade dos entrevistados pretendidos. Foram pesquisados servidores em secretarias, coordenadorias e laboratórios vinculados ao Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC.

4.4 AÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DO SERVIÇO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA NO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELÉTRICA DA UFSC

O estudo deste artigo teve por objetivo analisar como ocorre a prestação do serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC, conhecer a estrutura e o funcionamento do contrato de serviço terceirizado de limpeza, investigar se este serviço atende as necessidades do citado departamento e propor ações para o aprimoramento do serviço de limpeza.

A pesquisa realizada indicou que o serviço terceirizado de limpeza naquele departamento ocorre de forma qualitativa, que atende, de maneira geral, as necessidades do departamento e que causa impactos não muito relevantes.

Como ações de aprimoramento, sugere-se o agendamento do momento ideal para a execução dos serviços de limpeza ou o estabelecimento de determinado horário semanal para tal serviço; a redução no rodízio dos funcionários terceirizados que realizam o serviço de limpeza, mantendo-os nos determinados setores por um longo prazo, podendo assim o funcionário adquirir melhor conhecimento em relação ao setor para o qual está prestando o serviço e também em relação às pessoas que ali trabalham. Com isso, o serviço terceirizado de limpeza será oferecido e realizado de melhor maneira no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC.

5. CONCLUSÃO

Como foi discutido na fundamentação teórica, a terceirização ocorre por meio de uma natureza jurídica contratual, por meio de um acordo realizado entre duas organizações.

O presente artigo teve como objetivo geral: analisar como ocorre o serviço terceirizado de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC e como objetivos específicos: conhecer a estrutura e o funcionamento do contrato de serviço terceirizado de limpeza na UFSC; investigar se o serviço terceirizado de limpeza atende as necessidades do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC; propor ações para o aprimoramento dos serviços terceirizados de limpeza no Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC.

Conforme demonstrado no capítulo 4 foram cumpridos todos os objetivos da presente pesquisa.

Sinteticamente a pesquisa investigou a qualidade do serviço terceirizado de limpeza e possíveis impactos que este serviço pode causar no desenvolvimento e rendimento do trabalho dos servidores técnicos-administrativos em educação e docentes do Departamento de Engenharia Elétrica da UFSC.

Pode-se destacar que o serviço terceirizado de limpeza no departamento de engenharia elétrica da UFSC ocorre de forma qualitativa, buscando manter o ambiente limpo, cumprindo assim seu papel e garantindo o produto principal para o qual a empresa terceirizada de serviço de limpeza foi contratada.

Através da pesquisa, pode-se afirmar também que o serviço terceirizado de limpeza, de maneira geral, atende as necessidades do departamento de engenharia elétrica da UFSC, porém, não é totalmente satisfatório, não pelo fato da qualidade do serviço de limpeza, mas sim pela maneira como esse serviço é realizado. De alguma forma, a limpeza do ambiente de trabalho, em alguns casos no departamento de engenharia elétrica da UFSC, causa um impacto negativo, prejudicando o funcionamento do setor, não sempre, mas de alguma maneira, o prejuízo acontece em algumas situações.

Infere-se ainda que, para a maioria dos pesquisados, o serviço terceirizado de limpeza não causa impactos relevantes, sendo um fator de fácil articulação para que se possa realizar o serviço com um rendimento satisfatório. O serviço de limpeza foi considerado de boa e ótima

qualidade para 89% dos entrevistados, um número considerável. E apenas 5% do total pesquisado considerou que sempre há prejuízo quanto ao atendimento, rendimento e repouso.

Considerando a relevância do tema sugere-se uma pesquisa mais profunda sobre os serviços terceirizados de limpeza na UFSC, considerando os custos da mesma e o grande número de pessoas envolvidas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997**. Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 8 jul. 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2271.htm>. Acesso em: 21 jul. 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993**. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 22 jun. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18666cons.htm>. Acesso em: 21 jul. 2018.

CAMPOS, Liduína Araújo. **Terceirização de serviços públicos**. Boletim Jurídico, Uberaba/MG, a. 4, no 190. Disponível em: <<https://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/artigo/1470/terceirizacao-servicos-publicos>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 3ª ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1996.

CHILD, John. **Organização: princípios e prática contemporâneos**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisas em Ciências Humanas e Sociais**. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2006.

FONTANELLA, Denise; TAVARES, Eveline; LEIRIA, Jeronimo Souto. **O lado (des) humano da terceirização: o impacto da terceirização nas empresas, nas pessoas e como administra-lo**. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

GIOSA, Lívio A. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. São Paulo, SP: Pioneira, 1993.

GONÇALVES, Laura Atalanta Escovar Bello. **Sistemas de Controle da Terceirização na Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. Dissertação (Faculdade de Ciências Econômicas) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

IMHOFF, Márcia Moraes; MORTARI, Aline Perico. **Terceirização, vantagens e desvantagens para as empresas**. Revista Eletrônica de Contabilidade - Curso de Ciências Contábeis UFSM. Ed Especial - Julho de 2005.

MONTEIRO, Maria Inês; CHILLIDA, Manuela de Santana Pi; BARGAS, Eliete Boaventura. **Educação continuada em um serviço terceirizado de limpeza de um hospital**

universitário. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto, 2004, vol.12, n.3, p. 541-548. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000300013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 19 jul. 2018.

MOREIRA, Néelson Borges. **Terceirização ou Parceirização: modismo ou modernismo**. 1ª ed. Brasília: Consulex LTDA, 1993.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Departamento de Engenharia Elétrica - EEL**. Disponível em: <<http://deel.ufsc.br/>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Departamento de Licitações - DPL**. Disponível em: <<http://licitacoes.ufsc.br/>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Departamento de Projetos, Contratos e Convênios - DPC**. Disponível em: <<http://dpc.proad.ufsc.br/>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Estrutura UFSC**. Disponível em: <<http://estrutura.ufsc.br/>>. Acesso em: 19 jul. 2018.