



## XIV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

### A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil  
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

## TERCEIRIZAÇÃO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

**Alécio Carminatti Júnior**

Universidade Federal de Santa Catarina  
[carminattijr@hotmail.com](mailto:carminattijr@hotmail.com)

**Salette Brasil da Silva**

Universidade Federal de Santa Catarina  
[sbrasildasilva@hotmail.com](mailto:sbrasildasilva@hotmail.com)

### RESUMO

O propósito deste artigo, refere-se a investigação na maternidade do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago, vinculado a Universidade Federal de Santa Catarina, sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas contratadas pelo mesmo, na visão dos servidores técnicos administrativos da maternidade. Realizado a quatro mãos, iniciou-se com a pesquisa bibliográfica onde buscamos descrever a visão de diversos autores sobre os temas terceirização, terceirização no setor público, qualidade e inovação. Realizado pesquisa quali-quantitativa através de instrumento estruturado (questionário) enviado por e-mail aos servidores técnicos administrativos efetivos da maternidade do HU. Como considerações finais, foram apresentadas as conclusões que sob a análise dos autores, a qualidade dos serviços deixam a desejar em alguns aspectos e o que se destaca de forma positiva é o relacionamento interpessoal que em alguns serviços alcançou percentual elevado de satisfação. Foram apresentadas propostas para melhoria na qualidade dos serviços terceirizados na instituição em estudo.

**Palavras-chave:** Terceirização. Percepção. Qualidade.

### 1 INTRODUÇÃO

Diante da moderna concepção do papel do Estado na sociedade e na economia, aliada às várias inovações tecnológicas e a constante especialização de mão de obra no mercado de trabalho, o fenômeno da Terceirização no serviço público vem ganhando espaço. Em outras palavras, apenas os serviços que compreendem o desempenho de atividades materiais, que hoje em dia são chamadas de atividades meio, estariam sujeitas à plena possibilidade de serem terceirizadas, isto é, entregue sua execução aos particulares devidamente detentores de mão de obra altamente especializada. A política de reduzir as despesas com pessoal, inicialmente adotada pelo governo federal e na sequência estendidas aos governos estaduais e municipais, com a fixação de limites constitucionais com gastos com a folha de pagamento, tem reduzido significativamente o número de cargos públicos limitando àqueles voltados para a execução das atividades consideradas “missão dos órgãos públicos”.

Queiroz (2000) afirma que, a terceirização na área pública norteia-se mais pelo preço, do que pela qualidade, competência e eficácia do fornecedor de serviços.

Pretendemos, neste trabalho, realizar a análise especificamente no Hospital Universitário Polydoro Ernany de São Thiago, instituição hospitalar pública, vinculada a Universidade Federal de Santa Catarina, subordinada ao Ministério da Educação, onde a técnica de terceirização que está sendo implantada em caráter progressivo, através da percepção dos servidores técnicos administrativos efetivos regidos pelo Regime Jurídico Único desta instituição.

Assim a pesquisa procura responder o seguinte problema de pesquisa: **Qual a percepção dos servidores técnicos administrativos sobre a qualidade dos serviços terceirizados no Hospital Universitário?**

Para responder o problema de pesquisa foi definido como objetivo geral: Identificar qual a percepção dos servidores técnicos administrativos efetivos do Hospital Universitário, sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas contratadas pelo mesmo.

A importância deste estudo poderá contribuir para que, durante o processo de licitação, sejam avaliados itens de relevância nesta pesquisa como a qualidade dos serviços prestados e não somente menor custo, contribuindo dessa forma para maximizar a prestação de serviço à comunidade, foco principal da instituição em estudo. O trabalho é original, pois na literatura não encontramos outro no mesmo segmento.

A viabilidade torna-se possível, pois os pesquisadores fazem parte do quadro de servidores técnicos administrativos efetivos do HU, desta forma tendo acesso a informações necessárias para o enriquecimento do trabalho e tempo hábil para executar o estudo.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 TERCEIRIZAÇÃO**

Leiria (1992) afirma que a Terceirização “como prática de administração empresarial, consolidou-se nos Estados Unidos à partir da década de 1950, com o desenvolvimento acelerado da indústria.

A implantação da terceirização no Brasil, foi de forma gradativa com a entrada das primeiras empresas multinacionais, principalmente as automobilísticas, que, sendo montadoras, intencionalmente, dependem da produção de peças entregue à várias outras empresas, guardando para si a atividade fundamental da montagem dos veículos (DALMAU; GIRARDI, 2009).

Inicialmente denominada de contratação de serviços de terceiros, a Terceirização no Brasil era aplicada apenas para reduzir os custos de mão de obra, não possuindo como meta gerar ganhos de qualidade, eficiência, especialização, eficácia e produtividade. As empresas prestadoras, por sua vez, não se preocupavam em melhorar seus serviços, nem buscavam especialização, melhoria da qualidade e competitividade. (DALMAU; GIRARDI, 2009).

#### **2.1.1 Conceitos de Terceirização**

Apresenta-se aqui um panorama dos conceitos de terceirização, conforme quadro 1:

Quadro 1 - Conceitos de Terceirização.

É uma tendência de comprar fora tudo o que não fizer parte do negócio principal da empresa	COSTA et al., 1994
É a passagem de atividades e tarefas a terceiros. A empresa concentra-	DAVIS, 1992

se em suas atividades-fim, aquela para a qual foi criada e que justifica sua presença no mercado, e passa a terceiros (pessoas físicas ou jurídicas) atividades-meio.	
Indica a presença de outra empresa, ‘terceiro’, que, com competência, especialidade, qualidade e ainda, em condições de parceria, venha a prestar serviços a uma empresa contratante.	QUEIROZ, 1993
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-fim da empresa compradora, permitindo a concentração de energia em sua real vocação, com intuito de potencializar ganhos em qualidade e competitividade.	FONTANELLA et al., 1994
Tudo que não é vocação de uma empresa deve ser entregue para especialistas	LEIRIA et al., 1992
<ul style="list-style-type: none"> <li>- É uma tendência de transferir, para terceiros, atividades que não fazem parte do negócio principal da empresa.</li> <li>- É um processo de gestão pelo qual se repassam algumas atividades para terceiros – com os quais se estabelece uma relação de parceria – ficando a empresa concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que atua.</li> <li>- É uma tendência moderna que consiste na concentração de esforços nas atividades essenciais, delegando a terceiros as complementares.</li> </ul>	GIOSA, 1997
<ul style="list-style-type: none"> <li>- É a tendência de transferir, para terceiros, atividades que não fazem parte do negócio principal da empresa.</li> <li>- É um processo de gestão que tem como objetivo a concentração de esforços na razão de ser da empresa, naquilo que é estratégico, podendo transferir para terceiros o que não faz parte da competência principal, com os quais se estabelece uma relação de parceria.</li> </ul>	GIRARDI, 2006

Fonte: Elaborados pelos autores (2011).

Os autores ainda complementam essa ideia com a subdivisão dos objetivos da terceirização: acesso a tecnologias de última geração; renovação da cultura através da parceria com empresas que vivenciam experiências num circuito diferente da contratante; o forte investimento na atividade fim, sem dispêndio de energia nas tarefas auxiliares; diminuição de custos fixos e economia de escala.

A terceirização tem sido objeto de estudo de diversos autores e classificada quanto à forma, ao estágio, ao objeto, e à finalidade. Martins (2005, p. 25) aborda as duas primeiras, sendo que quanto à forma, a terceirização pode ser interna ou externa. Na interna, a empresa repassa para terceiros algumas etapas de produção, dividindo responsabilidades. Na externa, a empresa repassa para terceiros algumas etapas de produção que são feitas pelas empresas terceirizadas no ambiente externo da organização contratante. Quanto ao estágio, ele pode ser inicial, que é aquele em que a empresa repassa a terceiros atividades menos importantes; intermediário, onde a empresa repassa as atividades ligadas indiretamente à atividade da empresa; e o avançado, aquele em que a empresa repassa atividades ligadas diretamente à atividade da empresa, o que seria a terceirização na atividade-fim da empresa.

Apresentado por Saratt (2008, p.10-12), podemos classificar a terceirização quanto ao objeto: Terceirização de serviços; terceirização de serviços e materiais; terceirização de serviços e equipamentos; terceirização plena ou transferência de atividades e tecnologia

Prado (apud. DI PIETRO, 2005. p. 212), classifica a terceirização em três modalidades com finalidades distintas: tradicional onde há transferência de serviços a terceiros, sendo o preço de grande relevância para a realização do negócio; de risco, onde ocorre a transferência de obrigações trabalhistas por meio de contratação intermediada por terceiros, com a finalidade de burlar a legislação trabalhista e, com parceria, onde ocorre a transferência da execução de atividades a parceiros com especialização na que foi contratada, estabelecendo parceria mútua entre as contratantes.

A terceirização é formalizada geralmente por meio de contrato, e deriva de manifestação da vontade das partes envolvidas, ou seja, se os interessados acordam com os termos do contrato, assumem que tem plenas condições de cumpri-las. Mesmo nos contratos firmados com a Administração Pública, o particular contratante manifesta sua vontade de realizá-los, submetendo-se aos termos do edital.

A natureza jurídica da terceirização, por sua vez, dependerá do contrato utilizado ou da combinação de vários deles, pois o contrato pode ser de prestação de serviços, de empreitada, ou de locação de serviços (MARTINS, 2005, p. 25). Pode ser ele então regulado pelo direito civil, comercial ou administrativo e tem como escopo a produção de bens ou prestação de serviços.

Segundo Di Pietro (2005) as principais vantagens da terceirização seriam a especialização da empresa contratada, a possibilidade de a empresa tomadora do serviço concentrar-se na execução de suas atividades-fim, a diminuição dos encargos trabalhistas e previdenciários, com a conseqüente redução do preço do produto ou serviço, a simplificação da estrutura empresarial.

### **2.1.2 Terceirização no Setor Público**

De acordo com Girardi (2006), a nova fórmula de gestão pública através da terceirização, utilizada pela União, Estados e Municípios, foi inspirada nos exemplos positivos dos governos dos países desenvolvidos e no sucesso que algumas empresas privadas alcançaram com o uso da terceirização para o seu desenvolvimento. É fato que algumas representações governamentais já fazem uso do serviço de terceiros há bastante tempo para atender na construção de estradas, na coleta de lixo, no transporte público, no recolhimento de taxas e impostos, na prestação de serviços de saúde, dentre outros.

Citando Di Pietro (2005), no setor público, a terceirização aparece como uma forma de privatização (no sentido amplo), onde a administração pública busca a parceria do setor privado para a realização de suas atividades. Ainda segundo a mesma autora, é válida a forma de terceirização onde o contrato tem como objeto a prestação de serviço, como por exemplo: limpeza, vigilância, contabilidade e outros, desde que estes não constituam a atividade-fim da empresa tomadora do serviço. No que tange ao aspecto legal, a Administração Pública pode fazer, licitamente, é celebrar contratos de empreitada, seja para realização de obra pública, conforme definido no art. 6º, inciso I, da Lei nº 8.666/93 (BRASIL, 1993), seja para prestação de serviço. Nesses tipos de contratos, a empresa é que é contratada e o vínculo contratual se forma com ela e não com seus empregados. O que a Administração Pública não pode fazer é contratar trabalhador com intermediação de empresa de prestação de serviços a terceiros, porque nesse caso o contrato assume a forma de fornecimento de mão-de-obra, com burla à exigência de concurso público.

## **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

### 3.1 Enquadramento metodológico

Este estudo classifica-se como uma pesquisa quanti-qualitativa, e teve seu início através de uma pesquisa bibliográfica, para o embasamento teórico acerca do tema tratado.

As técnicas de coleta de dados que serão utilizados no estudo proposto são: Análise documental, observação e o Questionário.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário, aplicado à STAs efetivos de diferentes funções, da Maternidade do Hospital Universitário.

O método da pesquisa baseado em estudo de caso, caracteriza-se como sendo um estudo baseado numa análise intensiva empreendida em uma única organização (BRUYNE; HERMAN; & SCHOUTHEETE, 1992).

Dadas estas características do estudo, o método de pesquisa considerado adequado foi o qualitativo. Questionários e entrevistas são instrumentos que valorizam o relato verbal dos sujeitos para a obtenção de informações sobre os estímulos ou experiências as que estão expostas e para o conhecimento de seus comportamentos (SELLTIZ et al, 1987). A escolha de um ou outro instrumento (questionário ou entrevista) se dá pelo objetivo da pesquisa, definindo-se também por este objetivo o tipo de abordagem, estruturada ou não estruturada.

### 3.2 Universo de Amostragem e Coleta de Dados

Os dados utilizados nessa pesquisa foram coletados através de uma fonte primária, sendo esta, a coleta de dados executada através da aplicação de um questionário, enviado por email, com quatro perguntas fechadas, com escala de um a cinco, onde, um significa discordo totalmente e cinco concordo totalmente e uma pergunta aberta, buscando sugestões para melhorias dos serviços, a um número delimitado de 74 servidores técnicos administrativos da maternidade. A Maternidade do HU conta com um número de 180 servidores, assim distribuídos:

Tabela 1 - Distribuição dos servidores técnico-administrativos da Maternidade do HU (HU, UFSC).

Cargo	Quantidade
Enfermeiro (a)	35
Técnico em Enfermagem	58
Auxiliar em Enfermagem	43
Auxiliar de Saúde	01
Assistente Administrativo	01
Médicos	42

Fonte: Elaborada pelos autores (2011). HU – Hospital Universitário. UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina.

### 3.3 Limitações de Estudo

Partimos de um referencial teórico para a construção do instrumento, cujas respostas foram o ponto principal para a análise dos dados. A pesquisa nos mostrou que poderia haver

outras possibilidades para obtenção de mais informações e até uma análise mais minuciosa dos dados pesquisados se obtivéssemos a participação dos informantes em momentos diferentes do trabalho.

Quanto a percepção dos entrevistados deveremos levar em consideração os fatores ambientais e pessoais que poderiam ter influenciado nas respostas desta forma a percepção do candidato reflete o seu modo de ver, sentir e interpretar a realidade.

## **4 ESTUDO DE CASO**

### **4.1 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO PESQUISADA**

O local escolhido foi um Hospital público federal, pertencente à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), conhecido como Hospital Universitário (HU) Dr. Polydoro Ernani de São Thiago, localizado no Campus da Trindade, em Florianópolis.

Segundo relatório elaborado pelo Grupo Interdisciplinar de Apoio a Maternidade, o HU (2008), inaugurado em 1980, como órgão suplementar da UFSC, é uma instituição de ensino, pesquisa, assistência e extensão que atende a população da Grande Florianópolis, como a de outros municípios, sendo referência no Estado de Santa Catarina para o atendimento de inúmeras especialidades. É um Hospital mantido com recursos do Sistema Único de Saúde (SUS) e também, do Ministério da Educação (MEC). (Fonte: GIAM 2008).

#### **4.1.1 Identificação dos serviços terceirizados no Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago**

A terceirização no Hospital Universitário foi motivada pela necessidade de suprir carências de pessoal em serviços não ligados diretamente a atividade-fim do hospital e portanto não incluídos nos concursos públicos.

O Hospital Universitário de Florianópolis vem implantando a terceirização dos serviços ao longo do tempo. Apresentamos abaixo, os serviços e as formas de terceirização, na ordem em que foram feitos:

- Serviços de manutenção de equipamentos: Regidos por contratos formatados para prestação de serviços técnicos específicos para cada equipamento ou grupo deles;
- Contratação de terceiros para assunção de cargos extintos do quadro de apoio, como os da lavanderia, copa e cozinha: Contratados através de convênio com outro órgão da Universidade, a Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária – FAPEU, que é regida por legislação específica e serve de intermediário entre às empresas terceirizadas e o HU.
- Contratação direta de empresas prestadoras de serviços especializados ligados à atividade-meio do HU, como serviços de apoio, limpeza, vigilância, zeladoria (Lei nº 7.102, de 20/06/1983).

Há além dessas citadas acima, contratações sob a forma de empreitada, nesse caso se enquadram os serviços de pedreiros, carpinteiros e pintores, que não estão vislumbrados no quadro de servidores do Hospital Universitário, e são pagos por recursos da própria instituição.

Os serviços terceirizados no HU estão assim distribuídos:

Tabela 2 – Distribuição dos serviços terceirizados do Hospital Universitário (HU, UFSC).

<b>Serviço</b>	<b>Número de Profissionais</b>	<b>Turno/Carga Horária</b>
----------------	--------------------------------	----------------------------

Copa/Cozinha	24	Plantão 12 horas
Limpeza	140	Turnos de 8 horas e plantões de 12 horas
Vigilância	28	Plantões de 12 horas
Lavanderia	32	Plantão de 12 horas

Fonte: Elaborada pelos autores (2011). HU – Hospital Universitário. UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina.

)

#### 4.1.2 Identificação dos servidores técnicos administrativos

São considerados servidores técnicos administrativos todos os servidores amparados pelo RJU da união, em suas diversas funções. No caso em estudo, trataremos com os auxiliares em enfermagem, técnicos em enfermagem, Auxiliares de saúde, enfermeiros e médicos.

## 4.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste item estão sendo analisadas as questões que objetivaram captar a forma como os STAs percebem a qualidade dos serviços terceirizados.

Separamos o questionário por bloco, especificando cada categoria a ser analisada.

### 4.2.1 Caracterização dos Respondentes

Inicialmente os funcionários foram classificados quanto a idade. Dos 74 participantes da pesquisa, 5,48% possuem entre 20-30 anos, 36,99% possuem entre 31-40 anos, 50,68% possuem entre 41-50 anos, 6,855% possuem entre 51-60 anos, e não teve nenhum respondente acima de 60 anos.

Posteriormente, os participantes da pesquisa foram classificados quanto ao sexo. 20,30% são do sexo masculino e 79,70% do sexo feminino.

Na sequência, os participantes foram classificados quanto ao grau de instrução. Dos 74 respondentes da pesquisa, 25,68% possuem o ensino médio, 27,03% possuem curso superior, 32,43% possuem Pós-graduação, 12,16% possuem Mestrado e 2,70% possuem Doutorado.

E, por fim, a classificação foi feita quanto ao tempo de serviço dos participantes. Dos 74 respondentes da pesquisa, 4,05% trabalham entre 1 a 5 anos, 20,27% trabalham entre 6 a 10 anos, 14,86% trabalham entre 11 a 15 anos 60,81% trabalham a mais de 15 anos na instituição.

### 4.2.2 Descrição e Análise dos Dados

Após a apresentação dos dados relativos a identificação dos STAs, apresentamos os dados dos questionários analisados.

#### 4.2.2.1 Lavanderia

A primeira categoria a ser analisada foi o Serviço Terceirizado na Lavanderia do HU.

A questão um procurou avaliar se a distribuição das roupas é feita em horário adequado e se supre a demanda. Na percepção dos STAs, 12,16%, discordam muito da

afirmativa; 31,08%, discordam da afirmativa; 27,03% ficaram indecisos na resposta; 22,97% concordaram e 6,76% concordaram muito com a afirmativa. Portanto podemos concluir que sobre a adequação da entrega das roupas e a quantidade de roupas entregues, 43,24% discordam que isto é feito da melhor maneira, 29,73% acham que está bom e 27,03% mostrou-se indeciso. Diante do exposto podemos afirmar que precisa haver melhorias no quesito horário da entrega e quantidade de roupas entregues. Recomendamos que seja enviado para a lavanderia um documento sugerindo alteração no horário de distribuição das roupas, em um intervalo não tão próximo da troca de plantão.

A questão 2 procurou avaliar se o processo de higienização das roupas é feito de forma adequada pelos colaboradores da empresa terceirizada, chegando aos pacientes limpas e com boa aparência. 8,11% discordam muito da afirmativa; 28,38% discordam da afirmativa; 28,38 ficaram indecisos; 28,38% concordaram com a afirmativa e 6,76% concordaram muito. Na análise deste quesito entre os que estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a qualidade do serviço apresentado 36,49%, é praticamente nula em relação aos que estão satisfeitos ou muito satisfeitos 35,14% ficando a diferença em 1,31%, enquanto que, 28% ficaram indecisos em relação a sua satisfação. Sugere-se, neste caso, uma nova avaliação para análise mais precisa sobre o tema.

A questão 3 procurou saber se o recolhimento e transporte das roupas sujas, é realizado de forma adequada pelos colaboradores da empresa terceirizada. 4,05% discordaram muito; 22,97% discordaram; 33,78% ficaram indecisos; 28,38% concordaram e 10,81% concordaram muito. Analisando estes dados podemos afirmar que 39,2% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço. Do total dos respondentes 27,02% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a atividade. Já 33,8% dos entrevistados ficaram indecisos. Para esta atividade, sugerimos treinamentos dos colaboradores, no sentido de terem mais cuidado no recolhimento das roupas, evitando arrastar os *hampers* pelo piso e utilizar veículo para transporte mais adequado.

A questão 4 procurou saber se o relacionamento entre os colaboradores da empresa terceirizada e os servidores efetivos do HU é cordial. 5,41% discordaram muito da afirmativa; 18,92% discordaram; 28,38% ficaram indecisos; 40,54% concordaram e 6,76% concordaram muito. Portanto 47,3% concordaram muito ou concordaram que existe um bom relacionamento. Já 24,33%, não concordam muito ou não concordam que exista um bom relacionamento entre os mesmos. Do total avaliado, 28,4% preferiram não opinar, não sabem ou estão em dúvida em relação ao tema apresentado. Para melhorias, sugere-se uma postura mais cordial e apresentável, condizente a um ambiente hospitalar pelos colaboradores terceirizados da lavanderia.

A questão 5, refere-se a sugestões para melhorias no serviço de lavanderia, conforme a percepção do grupo pesquisado.

Quadro 2 - Sugestões dos servidores técnicos administrativos (STAs) para melhorias no serviço de lavanderia do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

1	Mudar o horário da entrega das roupas, não muito próximo a troca de plantão.
2	Funcionários mais bem vestidos e com atitudes adequadas a um hospital.
3	Atendimento na lavanderia no horário noturno.
4	Capacitação dos funcionários da lavanderia, com maior controle no serviço e melhor relacionamento com as unidades afins.
5	Distribuir as roupas nas unidades, pelo menos 2x ao dia.
6	Repensar a forma de dobra das roupas, pois, da forma atual, confunde muito se o lençol é aberto, envelope ou outro.
7	Melhorar o cuidado com o transporte das roupas sujas do Centro Obstétrico, onde

muitas vezes, o saco de <i>hamper</i> é arrastado pelo chão da unidade.
---

Fonte: Elaborado pelos autores (2011).

#### 4.2.2.2 Nutrição

A segunda categoria analisada foi o Serviço Terceirizado do Serviço de Nutrição do HU.

A questão 1 procurou saber se na percepção dos STAs, os serviços prestados pelas copeiras são de boa qualidade. 4,05% discordam muito da afirmativa; 24,32% discordam; 36,49% ficaram indecisos; 29,73% concordaram e 5,41% concordaram muito. Podemos afirmar que estão muito satisfeitos ou satisfeitos 35,14% e os pouco satisfeitos ou insatisfeitos somam 28,37%, sendo que os que ficaram indecisos em relação a afirmativa foi de 36,49%. Para melhoria desta questão, sugerimos nova pesquisa, pois o número de indecisos prejudicou a avaliação.

A questão 2 procurou saber se a distribuição das dietas especiais oferecidas aos pacientes internados, melhorou após a terceirização. 12,16% discordaram muito; 22,97% discordaram; 35,14% ficaram indecisos; 24,32% concordaram e 5,41% concordaram muito. A questão ficou inconclusiva, pois, 35,15% dos respondentes mostraram-se muito insatisfeitos ou insatisfeitos, enquanto 35,13% ficaram indecisos e 29,75% mostraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade do serviço. Sugerimos, neste caso, nova avaliação para uma melhor análise da questão.

A questão 3 procurou saber se o relacionamento das copeiras da empresa terceirizada, com os servidores e pacientes é bom. 5,41% discordaram muito; 18,92% discordaram; 31,08% ficaram indecisos; 33,78% concordaram e 10,81% concordaram muito. Portanto com relação à cordialidade no relacionamento entre servidores terceirizados da nutrição e os STAs, 44,50% dos entrevistados mostram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o relacionamento entre as partes, enquanto 24,59% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a questão, e 31,08% preferiram não se posicionar precisamente, enquadrando-se como indecisos.

A questão 4 procurou saber se as refeições servidas pela empresa terceirizada aos servidores, são de boa qualidade. 21,62% discordaram totalmente; 27,0% discordaram; 28,38% ficaram indecisos; 16,22% concordaram e 6,76% concordaram muito. Com relação a qualidade das refeições oferecidas, já que as mesmas são preparadas por funcionários terceirizados, 48,65% dos entrevistados mostram-se muito insatisfeitos ou insatisfeitos com a qualidade das refeições, enquanto 22,98% se mostraram muito satisfeitos ou satisfeitos com as refeições servidas e 28,38% ficaram indecisos em suas respostas. Sugerimos a supervisão mais adequada, pois, matéria prima (alimentos de boa qualidade) é ofertada por parte do HU para a preparação das refeições, está faltando capricho e profissionalismo por parte das cozinheiras para melhorar a preparação das refeições ofertadas para os servidores do HU.

A questão 5, refere-se a sugestões para melhorias no serviço de nutrição, conforme a percepção do grupo pesquisado.

Quadro 3 - Sugestões dos servidores técnicos administrativos (STAs) para melhorias no serviço de nutrição do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

1	Diminuir os carboidratos, aumentar grãos e vegetais (Não terceirizado);
2	Mais capricho no preparo das refeições;
3	Melhorar as refeições ofertadas para os servidores do HU. Tem dias que as refeições são muito ruins. Acredito que como temos nutricionistas responsáveis pelo cardápio, as refeições poderiam ser de melhor qualidade.

4	Maior cuidado com a apresentação dos alimentos servidos no refeitório.
5	Criar uma forma melhorar de controle, haja visto o descomprometimento com a atividade executada.
6	Alimentação mais natural.
7	Ter maior comprometimento em relação as dietas dos pacientes internados.
8	Ter maior cuidado em relação a jarra de água dos pacientes.
9	Criar uma forma de se evitar o desperdício.

Fonte: Elaborado pelos autores (2011).

#### 4.2.2.3 Vigilância

A terceira categoria a ser analisada foi o Serviço Terceirizado de vigilância do HU.

A questão 1 procurou saber se os serviços de vigilância prestado pela empresa contratada pelo HU, são de boa qualidade. 9,46% discordaram muito; 35,14% discordaram; 24,32% ficaram indecisos; 22,97% concordaram e 8,11% concordaram muito. Neste quesito a análise sobre os serviços prestados mostra 44,63% discordam muito ou discordam que a os serviços são de boa qualidade, enquanto que, 31,08% concordam muito ou concordam que é boa a qualidade dos serviços. Já para 24,32%, a questão deixou dúvidas, podendo estes serem analisados como indecisos em relação a pergunta.

A questão 2 procurou saber se o serviço de vigilância no HU melhorou após a terceirização. 10,81% discordam muito; 31,08% discordam; 28,38% ficaram indecisos; 22,97% concordaram e 6,76% concordaram muito. A variável melhoria dos serviços de vigilância após a terceirização, nos mostra que 41,89% dos respondentes não concordam muito ou não concordam que houve melhorias, enquanto 29,73% concordam muito ou concordam que houve melhorias, e 28,38% ficaram indecisos em suas respostas.

A questão 3 procurou saber se o número de vigilantes disponíveis para a segurança da maternidade é suficiente. 18,92% discordaram muito; 28,38% discordaram; 28,38% ficaram indecisos; 16,22% concordaram e 8,11% concordaram muito. Em resposta a afirmativa se o número de vigilantes disponíveis para a segurança da maternidade é suficiente 47,30% discordam ou discordam muito que o quantitativo de vigilantes é suficiente, enquanto 24,33% concordam muito ou concordam que é suficiente o número de vigilantes contratados. 28,38% dos respondentes ficaram indecisos em relação à questão. Sugerimos a presença de pelo menos um profissional durante 24horas na maternidade, pois, há um fluxo intenso de pessoas na emergência obstétrica e também no alojamento conjunto onde há bebês vulneráveis à presença de mal intencionados.

A questão 4 procurou saber se o relacionamento entre os colaboradores da empresa terceirizada na área de vigilância, com os servidores efetivos e usuários da maternidade é adequado. 14,86% discordaram muito da afirmativa; 22,97% discordaram; 25,68% ficaram indecisos; 29,73% concordaram e 6,76% concordaram muito. Analisando a questão relacionamento entre os colaboradores da empresa e os STAs, 37,83% não concordam muito ou não concordam que o relacionamento seja adequado, enquanto 36,49% concordam muito ou concordam que haja um bom relacionamento entre as partes. E para 25,68%, a resposta trouxe dúvidas, sendo analisada como indecisa em relação a questão. Como relação ao serviço de vigilância terceirizado no HU, sugerimos treinamentos específicos dos colaboradores para atenderem em ambiente hospitalar onde o dia a dia traz suas peculiaridades e o público que frequenta este ambiente é diferenciado.

A questão 5, refere-se a sugestões para melhorias no serviço de vigilância, conforme a percepção do grupo pesquisado.

Quadro 4 - Sugestões dos servidores técnicos administrativos (STAs) para melhorias no serviço de vigilância no Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

1	Não temos segurança de plantão na maternidade.
2	Deveríamos ter segurança na triagem 24 horas.
3	Capacitar os funcionários da empresa terceirizada para um melhor relacionamento e atendimento aos funcionários e pacientes, para que possamos ter funcionários mais educados e cordiais e um ambiente salutar de trabalho.
4	Colocar um vigilantes fixo na maternidade.
5	Aumentar o efetivo externo noturno, dando maior segurança aos servidores que trabalham neste turno.
6	Melhorar a cordialidade e gentileza dos vigilantes das portarias e guaritas.
7	Melhorar a fiscalização dos transeuntes, cobrando o uso do crachá, inclusive dos que estão de jalecos brancos.
8	Já é hora das autoridades do HU se preocuparem com o fluxo de pessoas no alojamento conjunto, pois, da forma que está, colocam em risco a segurança dos bebês, que, qualquer um com uso do jaleco, entra, circula e pode levar qualquer bebezinho.
9	Capacitar os vigilantes para serem mais perceptivos em relação a flexibilidade nas situações do dia a dia.

Fonte: Elaborado pelos autores (2011).

#### 4.2.2.4 Limpeza

A quarta categoria a ser analisada foi o Serviço de Limpeza do HU.

A questão 1 procurou saber se os serviços de limpeza prestado pela empresa contratada pelo HU, são de boa qualidade. 13,51% discordaram muito; 27,03% discordaram; 25,68% ficaram indecisos; 27,03% concordaram e 6,76% concordaram muito. Sob a ótica da percepção dos STAs da maternidade do HU, em relação a qualidade dos serviços prestados, 40,53% discordam muito ou discordam que o mesmo seja de boa qualidade, enquanto 33,79% concordam ou concordam muito que haja boa qualidade nos serviços prestados. Já os 25,68% restantes, ficaram indecisos em relação a questão proposta. Sugerimos modificar o procedimento em relação a limpeza e manutenção dos pisos, evitando o uso da cera, para que o piso não fique liso e escorregadio, já que estamos tratando de um ambiente hospitalar, e a circulação de pessoas idosas, grávidas e com necessidades especiais é grande; Melhorar a qualidade das desinfecções feitas nos quartos das unidades de internação, prezando pela limpeza dos móveis e utensílios, baseado nas orientações da CCIH-HU; Melhorar a forma de supervisão dos colaboradores.

A questão 2 procurou saber se o serviço de limpeza no HU melhorou após a terceirização. 13,51% discordam muito; 36,49% discordam; 20,27% ficaram indecisos. Partindo destes números podemos concluir que 22,97% concordaram e 6,76% concordaram muito. 50% dos respondentes discordam muito ou discordam que houve melhorias. 29,73% concordam ou concordam muito que houve melhorias, enquanto 20,27% não se posicionaram concordando ou discordando da questão, registrando como indecisos. Tendo em vista o número expressivos de respondentes que afirmam não haver melhora no serviço após a terceirização é interessante um levantamento para saber quais pontos estão deixando a desejar.

A questão 3 procurou saber se os materiais oferecidos pela empresa terceirizada (Papel higiênico, Papel Toalha e sabonete líquido) suprem a demanda. 10,81% discordam muito; 28,38% discordam; 28,38% ficaram indecisos; 25,68% concordaram e 6,76%

concordaram muito. Sobre a questão fornecimento de materiais para suprir a demanda, 39,19% discordam muito ou discordam que o quantitativo de materias é suficiente, enquanto 32,44% concordam muito ou concordam que seja suficiente o quantitativo de materiais fornecidos. Já 28,38% ficaram indecisos ou não sabem se os materiais atendem as necessidades da demanda. Para esta atividade sugerimos melhorias em relação a qualidade e quantidade dos produtos fornecidos para suprir a demanda.

A questão 4 procurou saber se o relacionamento entre os colaboradores da empresa terceirizada na área de limpeza, com os servidores efetivos e usuários da maternidade é cordial. 9,46% discordaram muito da afirmativa; 18,92% discordaram; 20,27% ficaram indecisos; 37,84% concordaram e 13,51% concordaram muito. Analisando as respostas se é cordial o relacionamento entre os STAs e os colaboradores da empresa, 51,35% concordam muito ou concordam com a cordialidade do relacionamento entre as partes, enquanto 28,38% discordam muito ou discordam que haja tal cordialidade. 20,27% dos respondentes ficaram indecisos em relação a suas respostas Percebe-se neste item que o relacionamento entre terceirizados e STAs é cordial.

A questão 5, refere-se a sugestões para melhorias no serviço de limpeza, conforme a percepção do grupo pesquisado.

Quadro 5 - Sugestões dos servidores técnicos administrativos (STAs) para melhorias no serviço de limpeza no Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

1	Deveriam receber mais orientações sobre o serviço.
2	Um exemplo de que a limpeza não é efetiva, é só subir as escadas e olhar os degraus, nunca os vi limpos, e é preciso uma melhora na fiscalização.
3	Não aplicar nenhum tipo de produto que possa deixar o chão escorregadio, pois na NEO, já teve acidentes por estar liso. No refeitório também já aconteceu, inclusive com funcionários da NEO.
4	Melhorar a qualidade das desinfecções feitas nas unidades de internação.
5	Trocar a empresa contratada.
6	Melhorar a limpeza dos móveis e utensílios, não apenas a preocupação com o chão.
7	Evitar a rotatividade dos servidores, devido ao treinamento específico para cada unidade.
8	Aumentar a quantidade e melhorar a qualidade dos produtos oferecidos.
9	Melhorar as condições de gerência da empresa.
10	Prezar pelo treinamento, baseado nas orientações da CCIH do HU.
11	Manter o piso limpo, sem utilizar cera, pois, o mesmo fica escorregadio, oferecendo risco a deslizos e quedas.

Fonte: Elaborado pelos autores (2011).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O HU, inaugurado em 1980 é uma instituição de ensino, pesquisa, assistência e extensão que atende a população da Grande Florianópolis, como de outros municípios, sendo referência no Estado de Santa Catarina para o atendimento de inúmeras especialidades.

Este trabalho teve como objetivo geral identificar a percepção dos servidores técnicos administrativos do Hospital Universitário, sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas contratadas pelo mesmo. Dentro dos objetivos específicos buscou-se identificar os serviços terceirizados pelo Hospital Universitário, sendo destes:

lavanderia, nutrição, vigilância/segurança e limpeza, e propor melhorias para as atividades terceirizadas do Hospital Universitário.

Com a finalização deste estudo o HU-UFSC tem a possibilidade de visualizar sob a ótica dos STAs da maternidade a qualidade dos serviços prestados pelas empresas que terceirizam os serviços de lavanderia, nutrição, vigilância e limpeza. Sob a análise dos autores, à qualidade dos serviços deixam a desejar em alguns aspectos e o que se destaca de forma positiva é o relacionamento interpessoal que em alguns serviços alcançou percentual elevado de satisfação. Ressaltamos nas limitações do estudo o índice de indecisão elevado que em alguns itens prejudicou as comparações, a dificuldade para obter as respostas por e-mail, a falta de habilidade para com o uso da tecnologia da informação por parte de alguns entrevistados também limitou a pesquisa.

Recomendamos para futuros estudos que sejam feitas análises dos serviços em outros setores do HU-UFSC com abordagens diferenciadas como desenvolver um estudo relacionado com a alta rotatividade dos funcionários terceirizados, desenvolver estudo semelhante em outra instituição hospitalar para comparação. Recomendamos também que os questionários devam ser distribuídos e recolhidos pessoalmente. Desta forma seria possível fazer comparativos com um número maior de servidores.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Complementar nº 8.666, de 21 de junho de 1993.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm)>. Acesso em: 20 jul. 2011.

BRUYNE, P.; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: os pólos da prática metodológica.** Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1992.

COSTA, Márcia da S. **Terceirização/parcerias e suas implicações no âmbito jurídico-sindical.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 34, n. 1, jan./fev. 1994.

DALMAU, M. B. L.; GIRARDI, D. M. **Gestão de Pessoas.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009.

DAVIS, F. S. **Terceirização e multifuncionalidade: idéias práticas para a melhoria da produtividade e competitividade da empresa.** São Paulo: STS Publicações e Serviços Ltda., 1992.

DI PIETRO, M. S. Z. **Parcerias na Administração Pública: Concessão, Permissão, Franquia, Terceirização, Parceria Público-Privada e outras Formas.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FONTANELLA, D.; TAVARES, E.; LEIRIA, J. S. **O lado (des)humano da terceirização: o impacto da terceirização nas empresas, nas pessoas e como administrá-lo.** Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

GIOSA, L. A. **Terceirização: Uma abordagem estratégica.** 1. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

GIRARDI, D. **A terceirização como estratégia competitiva nas organizações.** São Paulo: Organização Gelre, 2006. (Série Estudos do Trabalho).

GRUPO INTERDISCIPLINAR DE APOIO DA MATERNIDADE. Departamento de Tocoginecologia. Relatório Digitado. Florianópolis, 2008.

LEIRIA, J. S. **Terceirização passo a passo.** Porto Alegre: Sagra de Luzatto, 1992.

LEIRIA, J. S.; SARATT, N. D. **Terceirização: uma alternativa de flexibilidade de empresarial.** São Paulo: Gente, 1995.

MARTINS, S. P. **A terceirização e o direito do trabalho**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

QUEIROZ, C. A. R. S. **Manual de Terceirização**. São Paulo: STS, 1993.

QUEIROZ, C. A. R. S. **Manual Prático de administração e auditoria de contratos de fornecimento de serviços: A interpretação e a redação**. São Paulo: STS, 2000.

SARATT, N. **Gestão Plena da Terceirização**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

SELLTIZ, Claire, et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 2. ed. São Paulo: EPU/EDUSP, 1987.