

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS NO MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL EM SANTANA DO LIVRAMENTO/RS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EXTERNALIZADOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE RIO GRANDE DO SUL EN SANTANA DO LIVRAMENTO/RS

Aluno: Gregory Aquino Cabrera

Orientadora: Profa. Dra. Flaviani Souto Bolzan Medeiros

Resumo: No Brasil, a terceirização teve início no setor empresarial, causando grande impacto no mercado de trabalho e logo chegou também no setor público. No serviço público podem ser terceirizadas as atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações. Diante do exposto, esta pesquisa teve como objetivo principal analisar a qualidade dos serviços terceirizados na percepção de membros, servidores e estagiários do Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS e como objetivos específicos descrever a percepção de um serviço terceirizado de qualidade, analisar a expectativa em relação à qualidade do serviço terceirizado e identificar como os membros, servidores e estagiários avaliam a qualidade dos serviços terceirizados. O levantamento dos dados baseou-se em uma abordagem qualitativa de caráter exploratório e para coleta dos dados elaborou-se um roteiro de entrevista após uma revisão bibliográfica. O resultado da pesquisa demonstrou que os entrevistados, de modo geral, avaliam o serviço terceirizado como sendo de qualidade, de acordo com suas vivências. Entre os principais resultados obtidos, destacaram-se os relatos positivos com serviço terceirizado de recepção na prestação de informações adequadas e encaminhamentos corretos aos usuários. Verificaram-se também algumas falhas na prestação de serviços terceirizados. Os membros, servidores e estagiários acreditam que os serviços terceirizados contribuem no desempenho do serviço público e na qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Terceirização; Qualidade; Serviço Público.

Resumen: En Brasil, la externalización comenzó en el sector empresarial, causando un gran impacto en el mercado laboral y pronto llegó también al sector público. En el servicio público pueden externalizarse las actividades de conservación, limpieza, seguridad, vigilancia, transporte, informática, restauración, recepción, reprografía, telecomunicaciones y mantenimiento de edificios, equipos e instalaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la calidad de los servicios tercerizados en la percepción de los miembros, servidores y pasantes del Ministerio Público do Rio Grande do Sul en Santana do Livramento/RS y como objetivos específicos describir la percepción de un servicio tercerizado de calidad, analizar la expectativa con respecto a la calidad del servicio tercerizado e identificar cómo los miembros, servidores y pasantes evalúan la calidad de los servicios tercerizados. La recogida de datos se basó en un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y para ello se preparó un guión de entrevista tras una revisión bibliográfica. El resultado de la investigación mostró que los entrevistados, en general, evalúan el servicio externalizado como de calidad, según sus experiencias. Entre los principales resultados obtenidos, destacan los informes positivos con el servicio de acogida externalizado a la hora de proporcionar información adecuada y derivaciones correctas a los usuarios. También hubo algunas deficiencias en la prestación de servicios externalizados. Los diputados, funcionarios y becarios consideran que los servicios externalizados contribuyen al rendimiento de la función pública y a la calidad de vida en el trabajo.

Palavras-chave: Externalización; Calidad; Servicio Público.

1 INTRODUÇÃO

O serviço terceirizado no Brasil teve início no setor empresarial, causando grande impacto no mercado de trabalho e logo chegou também aos serviços públicos. No Brasil, a Reforma Administrativa de 1995, também conhecida como Reforma Gerencial, possibilitou aos governos o repasse de atividades, até então desenvolvidas pelo Estado para organizações sociais, bem como estabeleceu o princípio de que a produção de bens e a prestação de serviços não exclusivos do Estado deveriam ser atribuídas a instituições privadas (PEREIRA, 2001). A terceirização de alguns serviços na área pública trouxe economia nos custos com servidores concursados para desempenhar tal função, o que também faz com que as contratações sejam realizadas sem necessidade de concurso público e exigências para ocupar o cargo.

Para Magano (1992, p. 2), “o verbo terceirizar é utilizado para significar a entrega a terceiros de atividades não-essenciais da empresa”. Quanto ao termo terceirização utilizado no Brasil, Dieese (2003) afirma que terceirizar tenha como origem a ideia de um trabalho realizado por terceiros, no sentido amplo em que se usa a expressão como referência a algo feito por outros. O trabalho terceirizado, para Barros e Delgado (2006), é aquele em que o trabalhador labora para uma empresa – chamada de “contratante” – mas todos os direitos relacionados ao seu trabalho estão ligados a outra, uma empresa intermediária denominada de “contratada”. Gouvêa, Pinto e Oliveira (2014) descrevem que os serviços mais comumente terceirizados são aqueles relacionados à infraestrutura de apoio, tais como: alimentação, limpeza, segurança, manutenção, transportes, apoio administrativo (distribuição de documentos, recepção, atendimento telefônico e digitação).

Segundo Hsieh et al. (2012), o conhecimento de tarefas a serem realizadas pelo usuário pelos funcionários bem como sua dedicação são fatores importantes para a qualidade de serviços. Silva (2005) afirma que há casos em que os empregados terceirizados exercem as mesmas tarefas do servidor público, porém, não terá o vínculo empregatício reconhecido com a administração por afrontar a própria Constituição Federal, não podendo ser admitido, senão por concurso público. Problematisa-se que são contratadas pessoas para realizarem serviços em órgãos da administração direta e indireta do Estado, sem a realização de concursos, mitigando a previsão constitucional do art. 37, inciso I (SINGULANO; CASTELARI; EMMENDOERFER, 2022).

Em se tratando da qualidade no serviço desempenhado por terceirizados, Gouvêa, Pinto e Oliveira (2014) alegam que a qualidade nos serviços prestados à Administração Pública deve ser um elemento levado em consideração, bem como mantido também sob controle do contratante. Os dados de Prestadores de Serviço no Portal de Transparência do Ministério Público do Rio Grande do Sul (2022) indicam que são em torno de 567 (quinhentos e sessenta e sete) colaboradores que prestam serviços terceirizados nos prédios das Comarcas do Ministério Público do Estado, 282 vigilantes que atuam na segurança privada na instituição e também 22 motoristas terceirizados.

No Portal da Transparência do Ministério Público do Rio Grande do Sul não se encontram dados atualizados a respeito dos serviços terceirizados, o qual deveria também levantar esses resultados, em especial, sobre a percepção dos usuários que recebem esse serviço, que demandam contatos diretos ao público. Conforme Meira et al. (2020), a organização deve implementar e fomentar a utilização de instrumentos como a coleta de informações, as análises e as resoluções de problemas com a premissa de gerenciar os recursos financeiros empregados na execução dos serviços públicos e de monitorar os indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços prestados. Lucas e Silveira Junior (2013) declaram que a qualidade se tornou foco das atenções e cobranças pelo usuário por ser considerada uma medida de controle da sociedade, com a finalidade de avaliar a

gestão pública e o fiel cumprimento de suas funções, enquanto prestador de serviço público, mediante seus próprios atos. Para Inojosa e Farran (1994) é preciso verificar como a qualidade está sendo absorvida pela sociedade e pelo serviço público e, ao mesmo tempo, se atualizando conforme se faz necessário.

Diante do exposto, essa pesquisa visa responder a seguinte questão: Como os serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS contribuem para a qualidade no serviço público? Visando responder esta problemática estabeleceu-se como objetivo geral analisar como os serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS contribuem para a qualidade no serviço público e como objetivos específicos delinear-se: (a) descrever a percepção de um serviço terceirizado de qualidade; (b) analisar a expectativa em relação à qualidade do serviço terceirizado; e (c) identificar como os membros, servidores e estagiários avaliam a qualidade dos serviços terceirizados.

Esse artigo justifica-se pelo fato de que para a verificação da qualidade são necessárias pesquisas, deste modo, os membros, servidores e estagiários das Promotorias de Justiça do Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS podem contribuir com a sua percepção acerca da qualidade nos serviços terceirizados. Para Singulano, Castelari e Emmendoerfer (2022) tendo como pressuposto o significativo incremento, desde a década de 1990, da terceirização no setor público brasileiro, estudos relacionados à temática se mostram necessários e relevantes.

Os gestores públicos deveriam identificar as fragilidades do atendimento público, avaliar as aspirações do contribuinte e demonstrar o comprometimento e a preocupação da instituição em prestar serviços de qualidade (LUCAS; SILVEIRA JUNIOR, 2013). Por ser a qualidade um tema abrangente, uma importante ferramenta de gestão que afeta a eficiência e a eficácia das organizações é importante continuar pesquisando o assunto (NOVAES, LASSO; MAINARDES, 2015). Segundo Gouvêa, Pinto e Oliveira (2014) não se sabem se os serviços terceirizados contratados são considerados de qualidade pelos usuários e pelos prestadores dos serviços. Singulano, Castelari e Emmendoerfer (2022) afirmam que o tema é de indiscutível relevância teórica e prática, afinal, a terceirização é cada vez mais comum nos mais diversos setores da Administração Pública.

Observando a relevância de estudos acadêmicos a respeito da qualidade, julgou-se como sendo pertinente elaborar esta pesquisa. No caso dos serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul torna-se essencial que membros, servidores e estagiários que acompanham diariamente a execução destes serviços possam expressar sua percepção de qualidade. Embora a terceirização seja um processo realizado há longos anos existe o que ser descoberto. Sendo assim, pretende-se com esse estudo contribuir com a qualidade no serviço público, bem como pontuar na percepção dos membros, servidores e estagiários para melhorias, se necessárias, contribuindo com o desempenho dos serviços públicos prestados à população.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), em serviços, a avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação do serviço. Para Medeiros (2007) as pesquisas são ferramentas importantes para o Estado exigir das empresas padrões de qualidades que garantam a satisfação de seus usuários. Na visão de Erdmann (2017), a medição da qualidade nos serviços somente só pode ser realizada após sua prestação. Medir a qualidade em serviços é ouvir o usuário dos serviços quanto à avaliação e satisfação de suas exigências (LUCAS; SILVEIRA JUNIOR, 2013).

O presente artigo possui a seguinte estrutura: logo após este capítulo introdutório com a exposição da temática, problema de pesquisa, objetivos e justificativa, no próximo capítulo consta o referencial teórico que embasou o estudo e, na sequência, consta o capítulo dos procedimentos metodológicos com a descrição da classificação, do método e etapas que

foram adotadas visando o alcance dos objetivos pretendidos na pesquisa. Logo após, apresenta-se o capítulo da análise e discussão dos resultados e, por último, encerra-se com o capítulo das considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo se encontra organizado em três tópicos, a saber: no primeiro consta um relato do contexto histórico da terceirização no Brasil, no segundo aborda-se à terceirização no setor público e no terceiro a questão da qualidade no serviço público.

2.1 Contexto histórico da Terceirização no Brasil

O Decreto-Lei nº 200 de 1967 designa a transferência de atividades para autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações, “que com seus postulados de planejamento, coordenação, supervisão, delegação de competência (descentralização e desconcentração) e controle, implementou a reforma administrativa” (FERRAZ, 1997, p. 05). Neste decreto houve a descentralização da administração pública, possibilitando a contratação de execução de serviços pelo setor privado o que caracteriza a terceirização.

Todavia, a terceirização pelo Estado era limitada, não havendo obrigações de concursos públicos para o contrato de servidores, o que tornava a admissão e demissão um processo habitual. Após a Constituição de 1988 se torna obrigação realizar concursos públicos para admissão em cargos públicos. Por volta da década de 1990 no Brasil, cogita-se o tema de terceirização como forma de reestruturação capitalista, sendo como definição todo o processo de contratação de trabalhadores por empresa interposta, objetivando a redução de custos na força de trabalho e nos conflitos trabalhistas (MARCELINO; CAVALCANTE, 2012).

Deveras, não há negar que a terceirização traz consequências socialmente nefastas, como a precarização das relações de trabalho, redução do valor gasto no pagamento de salário, fragmentação das relações trabalhistas e utilização abusiva, pois, não raro, o emprego deste expediente se dá com o único propósito de reduzir o custo da mão-de-obra. (ZOCKUN, 2017, p. 8)

Com o avanço da terceirização nos serviços públicos, diversos serviços puderam ser terceirizados, tais como: limpeza, vigilância, informática, recepção, manutenção predial, instalações e equipamentos. Conforme o Decreto-Lei nº 2.271 de 1997:

Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.

§ 2º Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

Maestri (2015) ainda enfatiza que a terceirização, no Brasil, é utilizada para serviços de apoio, por exemplo; serviços de limpeza, jardinagem, portaria entre outros. No setor público, que é o foco desse trabalho, o que se pode observar é que o processo de terceirização surge como uma forma de reduzir o tamanho do Estado brasileiro (SILVA, 2012). Para Druck

(2021), outros artigos do Decreto-Lei nº 9.507 se referem ao processo de contratação, cujo objetivo principal é desresponsabilizar a contratante (instituição pública) pelos trabalhadores terceirizados, evitando qualquer risco que caracterize vínculo de emprego e, desta forma, procura livrar o Estado da responsabilidade subsidiária.

O que é terceirizado é a atividade e não a empresa ou o trabalhador. A empresa terceira contrata o trabalhador, que não é terceirizado, mas faz parte do processo de terceirização (DIEESE, 2003). Questiona-se, ainda, sobre a necessidade de aprimorar os métodos de fiscalização na execução do contrato e de qualidade do serviço prestado, já que a Administração Pública é subsidiariamente responsável em relação à empresa contratada (SINGULANO; CASTELARI; EMMENDOERFER, 2022). Com essas mudanças que observamos com o passar dos anos na administração pública, vemos que a terceirização ganhou muito espaço nos serviços públicos, reduzindo os encargos causados pela prestação destes serviços.

Considera-se que a terceirização no serviço público é um fenômeno de fundamental importância para se compreender as transformações que o aparelho de Estado brasileiro vem passando desde meados dos anos 1990 (DRUCK, 2021). A terceirização, para Silva (2012), é um recurso importante e amplamente difundido hoje no mundo que tange a gestão estratégica. Em 2018, havia no Brasil 11 milhões de terceirizados, constituindo 24% dos empregos formais (KREIN, 2020). Como a terceirização vem sendo ampla e crescentemente adotada (FERNANDES; CARVALHO NETO, 2005), esse progresso da terceirização de serviços acarreta na escassez de servidores e em sua desvalorização ante a administração pública.

Para Druck (2021), o que se observa é que o serviço público no país vem sendo gravemente prejudicado pela falta de investimento e valorização dos servidores. Assim, a terceirização é o caminho da modernização, pois possibilita flexibilidade administrativa, maior eficiência gerencial, melhor relação custo-benefício e concentração nas atividades estratégicas da organização (SILVA, 2005). O próximo tópico discorre sobre a terceirização no setor público.

2.2 Terceirização no Setor Público

Ao longo da década de 1980, o cenário econômico que estava em desenvolvimento apresentou grande crise, tendo o Estado que intervir na economia. Desta forma, a crise econômica nacional afetou também o setor público. Fazendo com que houvesse uma reforma do Estado, acarretando na limitação do Estado na economia. Os estudos de Dieese (2003) apontam que essa limitação seria conduzida mediante a transferência de algumas atividades para a iniciativa privada ou para o chamado setor público não-estatal, que engloba o conjunto de organizações sem fins lucrativos, incluídas no campo do Terceiro Setor.

No decurso da década de 1990, o modelo de gerencialismo instalou-se na administração pública. Barbosa (2019) afirma que o Modelo de Administração Gerencial propõe o reconhecimento de que a administração pública burocrática não corresponde às demandas que a sociedade apresenta, posto que as exigências dos cidadãos são superiores ao que é ofertado pelo Estado. O foco desse modelo de gestão é o aumento da qualidade dos serviços e maximização dos custos com vistas ao alcance de resultados satisfatórios (BARBOSA, 2019). Despesas menores e performance são os principais motivos apontados por Silva e Siluk (2008) para marcar que a terceirização não é um acontecimento passageiro e tem se multiplicado ao longo do tempo.

Destarte, a administração pública voltada para o cidadão pode ser definida como um modelo gerencial, cujo objetivo é oferecer serviços públicos de maior qualidade, atendendo melhor às demandas dos seus usuários (STOECKL; STOECKL, 2016). Deste

modo, corroborou a ideia que o Estado precisaria confiar parte de suas atividades a terceiros, despontando então a terceirização. Druck et al. (2018) declaram que, fora das atividades principais, estão as “atividades ou serviços auxiliares” (limpeza, vigilância, transporte, serviços técnicos de informática e processamento de dados, entre outras), que deveriam ser terceirizadas, submetidas a licitação pública.

Originariamente uma prática difundida no setor privado, a terceirização vem sendo adotada também pela Administração Pública, em todo o mundo (KIAN, 2006; KLUMB; FEUERSCHÜTTE, 2012). Sobre o processo da terceirização, Dieese (2003) alega que a adoção deste processo foi intensificada e disseminada no âmbito da reestruturação produtiva que marcou os anos 90, quando o tema ganhou destaque na agenda de governos, trabalhadores e empresários e tornou-se objeto de inúmeras análises. Na terceirização (em sentido estrito), o Poder Público não delega a gestão estratégica nem operacional, apenas repassa a execução material de determinado serviço (RAMOS, 2001).

Nesse sentido, a terceirização de serviços públicos implica no repasse, a entidades privadas, de competências outrora desempenhadas diretamente pelo Estado, com vistas a diminuir os gastos públicos, aumentar a qualidade dos serviços e, assim, aumentar a eficiência (KLUMB; FEUERSCHÜTTE, 2012). Silva (2005) afirma que terceirização não deve ser vista como um meio de contratação de pessoal que funciona incontinentemente nas organizações. Verifica-se, então, que por meio da terceirização, a administração se utiliza dos meios privados da execução dos serviços para transferir a execução material mantendo, contudo, a titularidade do serviço público, a qual é constitucionalmente atribuída a ela (RAMOS, 2001).

Por conseguinte, são providas as atividades fundamentais da administração pública com a adoção da terceirização. Nos últimos anos, a terceirização tem tomado dimensões gigantescas no país e sua abrangência se expande constantemente por novos setores e serviços (DIEESE, 2003). Zockun (2017) sintetiza a lição de que a terceirização na Administração Pública se dá com a transferência para particulares de tarefas que antes eram executadas pelo Estado. O tópico seguinte trata da qualidade no serviço público.

2.3 Qualidade no Serviço Público

O termo qualidade possui amplos significados, o vocábulo qualidade advém do latim *qualitate* e significa excelência do serviço e/ou produto (MARANHÃO, 2010). Kotler (2009, p. 65) adota a definição da “qualidade como a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas”. Para Ishikawa (2012), a qualidade é o desenvolvimento, projeto, produção e assistência de um produto ou serviço que seja o mais econômico e o mais útil possível, proporcionando satisfação ao usuário. Segundo Hien (2014), a qualidade de um serviço pode ser definida como a medida em que a entrega do serviço atende às expectativas do usuário.

Rodrigues (2014) relata que Qualidade é um termo de difícil conceituação, visto que possui caráter subjetivo, ou seja, cada pessoa sente e a define da sua maneira. E, de acordo com Ferreira (1986) trata-se de uma propriedade, atributo ou condição de coisas ou pessoas capazes de distingui-las umas das outras e lhes determinar a natureza. A definição de qualidade por Lobos (1991, p. 18) é “tudo aquilo que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja”. Entretanto, Slack, Chambers e Johnston (1999), a percepção da qualidade e expectativa pode variar de acordo com o consumidor e suas crenças e valores.

Sharma (2010) afirma que a interpretação do termo “qualidade” varia de indivíduo para indivíduo, significando que a percepção da qualidade de um produto ou serviço, na perspectiva do cliente, pode ser diferente da do produtor. Portanto, avaliar serviços através da

perspectiva do usuário é fundamental para medir seu sucesso, identificando pontos deficientes do processo de entrega, bem como construindo e planejando ações para melhorar esses aspectos (PEDROSA; MENEZES, 2019). Embora exista grande variedade na compreensão do termo qualidade, os usuários do serviço público almejam a prestação um serviço possível de satisfação, aguardam a realização de um serviço qualificado e competente. Importante considerar que a medição da satisfação é um item obrigatório das políticas atuais de qualidade (MEDEIROS, 2007).

A Constituição Federal de 1988 assegura a premissa da qualidade nas atividades realizadas pelo Estado no art. 37, XXII, § 3º, I: - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, são asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços. A função da administração pública é prover à sociedade os serviços que necessita. Enquanto isso, os cidadãos, que efetuam pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita (CARVALHO; TONET, 1994).

Medeiros (2007) afirma que satisfação e qualidade são fundamentais para organizações, pois surgem a cada momento inovações administrativas e tecnológicas que resultam na melhoria dos produtos e dos serviços oferecidos aos cidadãos. Um serviço de qualidade é um serviço que atende as expectativas. Segundo Bitner (1990), cada consumidor tem expectativas sobre como cada serviço será entregue. Com relação ao atendimento das expectativas do cidadão a respeito do serviço público, há a necessidade da melhoria do atendimento, colocando o cidadão, assim como no setor privado, no centro das atenções (MWITA, 2000). Entende-se, a partir de então, que atendimento ao público é muito mais amplo que simplesmente fornecer documentos ou encaminhar pessoas, é entender o usuário, agir com presteza e segurança nas informações em um ambiente agradável e organizado, a fim de suprir os anseios dos usuários dos serviços (LUCAS; SILVEIRA JUNIOR, 2013).

As pesquisas de satisfação também permitem ao Estado, como regulamentador das concessões e privatizações, haja vista o processo de desestatização vivido recentemente no Brasil, atividades que antes eram públicas passaram ao setor privado (MEDEIROS, 2007). A qualidade se faz primordial em todas as áreas públicas e a administração pública não deveria deter-se apenas em prestar serviços, deveria se tornar referencial de qualidade diante do setor privado. O objetivo deveria ser destacar-se por um serviço bem executado (DEMING, 1990).

Moller (1992) retrata que o sucesso de uma instituição depende do nível da qualidade dos serviços prestados com a finalidade de satisfazer a exigência da população. Quanto à pertinência de qualidade, para Novaes, Lasso e Mainardes (2015), a qualidade tem se mostrado relevante para qualquer tipo de organização, incluindo-se as organizações públicas. Tanto na área privada quanto na pública, os acordos e concessões preveem que a qualidade esteja presente de maneira sutil e dinâmica (NOVAES, LASSO; MAINARDES, 2015). Para Fratezi (2020), é possível afirmar que o monitoramento da qualidade possibilita conferir a eficácia, eficiência e confiabilidade na realização dos serviços.

A população pede mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão dos recursos e do patrimônio público. Para tanto, se faz necessária a adoção de programas governamentais voltados para melhoria das agências prestadores desses serviços (NOVAES, LASSO; MAINARDES, 2015). Segundo Ferreira (2012), foi na década de 1990 que a preocupação com a qualidade iniciou-se no Brasil. Desse modo, qualidade deve ser inserida como preceito básico nos serviços públicos. Conforme Lucas e Silveira Junior (2013), a qualidade é um fator principal indispensável para o bom funcionamento e atendimento das expectativas dos cidadãos. A qualidade da gestão pública tem que ser orientada para o cidadão e desenvolver-se dentro do espaço constitucional demarcado pelos princípios da

impessoalidade, da legalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência (FERREIRA, 2012).

É importante observar que a distinção feita por alguns autores entre qualidade e satisfação com relação a um serviço é: a qualidade do serviço é mais frequentemente usada como algo mais duradouro, enquanto a satisfação é específica à situação e experiência (OLIVER, 1993). Oliver (1993) acrescenta que a satisfação tem que ser experimentada, enquanto o usuário pode ter uma ideia da qualidade do serviço sem o ter experimentado. A seguir, apresentam-se os procedimentos metodológicos que foram adotados nesta investigação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo consiste em analisar a qualidade do serviço terceirizado na percepção dos membros, servidores e estagiários do Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS. Para isso, realizou uma pesquisa com uma abordagem qualitativa. Na abordagem qualitativa, o pesquisador objetiva aprofundar-se na compreensão dos fenômenos que estuda – ações dos indivíduos, grupos ou organizações em seu ambiente ou contexto social –, interpretando-os segundo a perspectiva dos próprios sujeitos que participam da situação (GUERRA, 2014). A pesquisa qualitativa se ocupa com a compreensão de um grupo social ou organização, preocupa-se com fatos reais, buscando compreender e explicar o processo social (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Quanto aos objetivos, este trabalho caracteriza-se como exploratório. Para Zikmund (2000), os estudos exploratórios, geralmente, são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias. Segundo Gil (2002, p. 41) “pesquisas exploratórias tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, inclui levantamento bibliográfico e entrevistas”.

Sobre o procedimento de coleta dos dados, utilizou-se o estudo de caso. Yin (2015) afirma que estudo de caso é útil para investigar novos conceitos, bem como para verificar como são aplicados e utilizados na prática elementos de uma teoria. Acerca da coleta dos dados, nesta pesquisa os dados foram obtidos por meio de um roteiro de entrevista semi-estruturado. O referido roteiro foi elaborado pelo autor desta pesquisa após a revisão de literatura sobre a temática de estudo deste trabalho e é composto, ao todo, por 08 (oito) questões, e também, e 01 (uma) pergunta aberta, sendo opcional a resposta por parte do entrevistado. A caracterização dos entrevistados ocorreu com base no roteiro localizado no Apêndice A e o roteiro de entrevista encontra-se no Apêndice B.

Manzini (2003) discorre que o roteiro tem como função principal auxiliar o pesquisador a conduzir a entrevista para o objetivo pretendido, e ainda, acrescenta que o roteiro poderá ter outras funções, a saber: ser um elemento que auxilia o pesquisador a se organizar antes e no momento da entrevista e ser um elemento que auxilia, indiretamente, o entrevistado a fornecer a informação de forma mais precisa e com maior facilidade. Para Prodanov e Freitas (2013) tem como objetivo trazer ao investigador respostas para o estudo de maneira simples e direta.

Os sujeitos desta pesquisa são membros, servidores e estagiários do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS. O prédio do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS possui 03 (três) membros, 11 (onze) servidores e 08 (oito) estagiários que são distribuídos em 01 (uma) Secretaria Geral e 05 (cinco) Promotorias de Justiça sendo elas: 1ª Promotoria de Justiça Cível; 2ª Promotoria de Justiça Cível; 1ª Promotoria de Justiça Criminal; 2ª Promotoria de Justiça Criminal e Promotoria de Justiça Especializada. No Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS existem 05 (cinco) funcionários

terceirizados, sendo 01 (um) recepcionista, 02 (dois) servidores de limpeza e 02 (dois) vigilantes. As entrevistas foram realizadas na Secretaria Geral e também nas 05 (cinco) Promotorias de Justiça, nos meses de Dezembro de 2022 e Janeiro de 2023. A entrevista foi realizada conforme a escolha dos entrevistados, os meios ofertados foram: pessoalmente, ferramenta de reuniões do Outlook Teams e WhatsApp.

Cabe frisar que no estudo de caso, Yin (2015) recomenda que seja adotada a triangulação dos dados, uma vez que isso proporcionará várias avaliações do fenômeno objeto de análise. Sendo assim, na presente pesquisa utilizou-se a triangulação no nível de coleta ao entrevistar membros, servidores e estagiários do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS. Posteriormente, para a análise dos dados coletados, usou-se a análise de conteúdo. Segundo Bardin (2016), a análise do conteúdo é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. Quanto à estrutura, Bardin (2016) recomenda que a análise seja realizada em três etapas:

a) pré-análise: é a etapa da estruturação que coincide com a fase de percepção, tem como objetivo tornar operacional e organizar a ideia inicial, administrando um método preciso do desenvolvimento dos procedimentos contínuos de um plano de ensino;

b) exploração do material: trata-se de procedimentos de codificação, análise ou enumeração conforme regras previamente elaboradas; e

c) tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação: o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos - ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas.

Outrossim, nesta pesquisa a pré-análise ocorreu após o término das entrevistas, cujas respostas obtidas foram organizadas, transcritas e separadas. Em seguida, realizou-se a exploração do material a partir do roteiro de entrevista, roteiro que foi elaborado conforme os objetivos desta pesquisa e bibliografia. Na sequência, o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação foram feitos considerando as respostas dos entrevistados e a exposição dos autores sobre o assunto. Sendo assim, os dados obtidos foram analisados entrelaçando o relato dos entrevistados no Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e a contribuição dos autores na discussão sobre o tema. Complementarmente, elaborou-se uma nuvem de palavras com o auxílio do site Menti.com¹ constando os termos de serviços terceirizados mais citados pelos entrevistados (APÊNDICE C). O capítulo seguinte contempla a análise e discussão dos resultados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente capítulo encontra-se organizado em 04 (quatro) tópicos, a saber: o primeiro trata dos dados sobre as entrevistas e caracterização dos entrevistados; o segundo repercute a qualidade no serviço público; o terceiro versa sobre a contribuição dos serviços terceirizados no serviço público e o quarto tópico segue expostas às manifestações dos entrevistados sobre o serviço terceirizado.

¹ <https://www.menti.com/>

4.1 Dados sobre as entrevistas e caracterização dos entrevistados

Para melhor compreensão dos resultados obtidos neste estudo, a seguir, encontram-se no Quadro 1 informações adicionais acerca das entrevistas realizadas.

Quadro 1 – Dados sobre a entrevista

Promotorias	Entrevistado	Data da Entrevista	Formato da Entrevista
Entrevista Piloto	Delta	19/12/2022	Pessoalmente
Entrevista Piloto	Sigma	19/12/2022	Pessoalmente
Secretaria Geral	E1	22/12/2022	Outlook Teams
	E2	10/01/2023	Pessoalmente
Promotoria A	E3	22/12/2022	Outlook Teams
	E4	10/01/2023	Outlook Teams
	E5	10/01/2023	Pessoalmente
Promotoria B	E6	22/12/2022	Pessoalmente
	E7	10/01/2023	WhatsApp
	E8	11/01/2023	WhatsApp
Promotoria C	E9	11/01/2023	Outlook Teams
	E10	11/01/2023	Outlook Teams
	E11	10/01/2023	Outlook Teams
Promotoria D	E12	22/12/2022	Outlook Teams
	E13	10/01/2023	WhatsApp
Promotoria E	E14	22/12/2022	Outlook Teams
	E15	10/01/2023	Outlook Teams

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023).

As entrevistas foram realizadas de forma com que fosse viável aos entrevistados a sua participação. Foram entrevistados membros, servidores e estagiários das 05 (cinco) Promotorias de Justiça que estão no prédio do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS, e também, servidores da Secretaria Geral das Promotorias.

Deste modo, algumas entrevistas foram realizadas pessoalmente e outras através da plataforma de reuniões Outlook Teams que, de forma padronizada, é utilizada no Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, ou, o WhatsApp. Ademais, as 02 (duas) entrevistas-piloto foram realizadas pessoalmente de acordo com o tempo disponibilizado por cada entrevistado. Na Secretaria Geral das Promotorias, 01 (uma) foi realizada pessoalmente e 01 (uma) por Outlook Teams. Na Promotoria A foi realizada 01 (uma) entrevista pessoalmente e 02 (duas) por Outlook Teams.

Entretanto, na Promotoria B foram realizadas 02 (duas) por WhatsApp e 01 (uma) pessoalmente. Em continuidade, todas as entrevistas da Promotoria C foram realizadas por Outlook Teams. Referente às entrevistas da Promotoria D, 01 (uma) foi por Outlook Teams e 01 (uma) por WhatsApp. As últimas entrevistas foram na Promotoria E, ambas foram realizadas por Outlook Teams. Somando as entrevistas realizadas na Secretaria Geral e nas Promotorias de Justiça o total foram 15 (quinze) entrevistados. No que concerne ao perfil dos entrevistados, tais informações podem ser visualizadas no Quadro 2.

Quadro 2 – Caracterização dos entrevistados

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	7	46,67%
	Feminino	8	53,33%
Faixa Etária	Até 20 anos	1	6,67%
	De 21 a 30 anos	5	33,33%
	De 31 a 40 anos	3	20%
	De 41 a 50 anos	4	26,67%
	Acima de 50 anos	2	13,33%
Escolaridade	1º Grau incompleto	0	0%
	1º Grau Comp. (até 8ª Série)	0	0%
	2º Grau Incompleto	0	0%
	2º Grau Comp. (até 3ª Série)	0	0%
	Superior Incompleto	6	40%
	Superior Completo	5	33,33%
Tempo no MPRS	Pós-Graduação	4	26,67%
	Menos de 01 ano	7	46,67%
	01 ano a 05 anos	0	0%
	06 anos a 10 anos	4	26,67%
	11 anos a 15 anos	0	0%
	mais de 15 anos	4	26,67%

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023).

Nota-se no Quadro 2 que 53,33% dos entrevistados são do sexo feminino e os demais 46,67% do sexo masculino. Em se tratando de escolaridade, verifica-se que 40% ensino Superior Incompleto, 33,33% dos entrevistados possuem ensino Superior Completo e 26,67% possuem Pós-Graduação. Sobre o tempo em que atuam no Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul 46,67% dos entrevistados está há menos de 01 ano, entre 06 e 10 anos temos 26,67% e mais de 15 anos 26,67% dos entrevistados. Na sequência apresenta-se a Qualidade no Serviço Público.

4.2 Qualidade no Serviço Público

Gouvêa, Pinto e Oliveira (2014) descrevem que avaliação da qualidade é subjetiva e informal, feita com base na percepção do fiscal e de outros servidores responsáveis pelo acompanhamento dos serviços contratados, sem que sejam feitas pesquisas periódicas junto aos usuários para avaliação dos serviços prestados a eles ou pesquisas com os prestadores de serviços para coletar as percepções sobre a qualidade dos serviços que fornecem. Assim, é necessário medir constantemente os resultados para que se obtenham dados precisos e concretos da atual situação e do que deve, prioritariamente, ser melhorado, tornando-se importante demonstrar fatos, conceituar produtividade em saúde e embasar as reivindicações de melhoria contínua da qualidade (NEPOTE, 2003).

Quando se fala em qualidade, certamente vêm à mente participação e comprometimento, de comunicação, de treinamento e de contínua melhoria dos servidores com o atendimento voltado às necessidades do cliente (LUCAS; SILVEIRA JUNIOR, 2013). Verificou-se, por meio das entrevistas, qual a descrição de um serviço terceirizado de qualidade para os entrevistados. Nesse sentido, para o E1 são “aqueles prestados com treinamento adequado e eficiência”, já para o E11 refere-se à “seleção de pessoas capacitadas para a função, com o devido treinamento e avaliação periódica de desempenho”. O E7 complementa no que diz respeito à “equipe técnica bem capacitada, pontual e acessível, com a qual seja possível desenvolver bom convívio e desempenhem bem as funções da área”.

Na opinião do E5 “o que apresenta profissionalismo, mediante capacidade técnica, a partir do adequado treinamento dos colaboradores, atuando-se com responsabilidade, com constante busca de excelência em todos os aspectos, o que requer permanente avaliação”.

Lucas e Silveira Junior (2013) declaram que, o treinamento é uma chave de sucesso para um órgão ou empresa por ser através dele que os servidores passam a se identificar melhor com o local de trabalho, conhecendo as necessidades dos usuários e podendo desenvolver um perfil de qualidade na prestação dos serviços, de forma a prestar os serviços com excelência. No entender do E4 “um serviço terceirizado de qualidade é o que possui um ótimo atendimento ao público, uma organização na qual traz facilidade para todos e o cumprimento da função desempenhada”. Na opinião do E6 “apresenta excelente atendimento público, organizado prestativo e cordial”.

É possível observar, a partir das diferentes respostas, que não foram poucas a importância dada à qualidade do atendimento e o quanto ela faz diferença para o bom desempenho. Chiavenato (1999) ressalta que o processo de prestação do serviço é desdobrado em: definição de responsabilidade; avaliação da qualidade pela organização; avaliação da qualidade pelo usuário; conformidade das etapas do serviço; ações corretivas e sistema de medição, uma vez que fornece orientação para o estabelecimento e a implementação de um sistema de qualidade dentro de uma organização.

O bom atendimento, quando prestado com qualidade, deve ter como aliado principal a satisfação do usuário, pois é ele quem vai disseminar a boa qualidade ou a má qualidade quanto ao serviço utilizado e isto é um fator determinante para o sucesso da organização (LUCAS; SILVEIRA JUNIOR, 2013). De acordo com o E8 “um serviço capaz de atender as necessidades dos usuários de modo geral”. Do mesmo modo para o E14 “um serviço de qualidade é um serviço capaz de satisfazer as necessidades da empresa ou instituição pela qual o serviço foi contratado”.

Outrossim, para Kotler (2009), a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. O E15 expressa que “quando a empresa é íntegra e honesta, a qual seus funcionários sejam educados, carismáticos e tenham prazer e dedicação pelo serviço que prestam”. Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa (KOTLER, 2009, p. 53).

Acerca do que é importante para prestação de um serviço terceirizado de qualidade, configurou-se da seguinte forma. Na concepção do E2 “demonstrar competência e comprometimento na execução de suas atribuições”. Nas palavras do E5 “creio que uma ótima organização mostra-se um aliado importante para a qualidade e o cumprimento da função desempenhada”. O E9 salienta que “o interesse, responsabilidade e qualificação do funcionário, de modo semelhante o interesse, eficiência e boa vontade no que faz”. O E13 pensa que “o serviço bem feito e disposição em fazer o melhor”.

O E15 destaca “suprir as necessidades da empresa e ter funcionários qualificados, empenhados e de boa índole, já que os mesmos são a “cara” da empresa”. Entretanto, sob a ótica de Falconi (2004), um produto ou serviço que tenha qualidade é aquele que atende perfeitamente, de maneira confiável, acessível, segura, e no tempo certo, às necessidades dos clientes. Qualidade em serviços pode ser definida como a medida na qual as expectativas do cliente são atendidas (GOUVÊA; PINTO; OLIVEIRA, 2014).

Em relação à importância da prestação de um serviço terceirizado de qualidade, o E10 assegura que “trabalho realizado com praticidade, empenho e estima, de forma que não influencie negativamente nos afazeres do Ministério Público”. No entender do E11 “realizar uma adequada seleção para que os perfis sejam colocados onde produzam mais resultados”. Destaca o E14 “a empresa deve dispor de profissionais qualificados e educados, capazes de atender as demandas da empresa ou instituição contratante”.

Posto isso, percebe-se que é notório o zelo que os entrevistados têm sobre a qualidade dos serviços terceirizados, preocupados com a produção de bons resultados no atendimento as demandas do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. A seguir, será exposto o resultado da pesquisa acerca da contribuição dos serviços terceirizados no serviço público.

4.3 Contribuição dos serviços terceirizados no serviço público

Para Martins (2001), a terceirização consiste na possibilidade de contratação de terceiro para consecução de atividades que não se enquadram naquelas tipificadas como o objeto principal da organização, podendo, dessa forma, envolver a produção de bens ou execução de serviços. Nesse sentido, quando questionados sobre qual a expectativa em relação ao serviço terceirizado no Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS, o E1 descreve que “espero que sejam prestados com qualidade e eficiência, de modo a contribuir com o andamento das atividades na Promotoria de Justiça”.

Do mesmo modo, o E2 “espero responsabilidade, profissionalismo e comprometimento no fim proposto”. Entende o E7 “serviço de qualidade, com equipe técnica bem preparada, identificada e equipada e que possua boa relação de convívio com os colegas”. O E8 sugere que “capacitação e melhorias contínuas”. O E10 entende que “serviços de boa qualidade, nada que possa impactar negativamente o serviço do Ministério Público”. O E14 indica que “profissionais qualificados, educados e capazes de atender as demandas deste órgão”.

Nota-se que a eficiência teve destaque entre as falas, segundo Cardozo (1999) ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Pode-se considerar que a terceirização deve ser resultante de um processo decisório bem fundamentado que possibilita a redução de custos, permitindo que a organização se torne mais eficiente em suas atividades principais (SILVA, 2017).

O fator percepção, definido por Lamb, Hair e McDaniel (2012) como o processo pelo qual selecionamos, organizamos e interpretamos estímulos, traduzindo-os em uma imagem significativa e coerente. Gouvêa, Pinto e Oliveira (2014) descrevem que as percepções da gerência com relação às expectativas dos usuários orientam as decisões concernentes às especificações da qualidade por serviço, a serem seguidas pela organização no momento da entrega do serviço.

Acerca da percepção em relação à qualidade do serviço terceirizado realizado no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS. O E1 assegura que “o serviço é de alta qualidade e total comprometimento diretamente associado à índole e interesse dos prestadores”. Na concepção do E2 “o serviço prestado proporciona uma melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho”. Pereira e Vasconcelos (2018) salientam que, é necessário investir em qualidade de vida no trabalho para proporcionar bem-estar para os funcionários, porque as pessoas precisam estar motivadas para que sejam produtivas e desenvolvam um trabalho de qualidade, mas para isso precisam se sentir valorizadas e satisfeitas com o trabalho que executam.

No juízo do E3 “boa apresentação dos funcionários terceirizados, bom relacionamento interpessoal, identificação dos funcionários através do uso de crachás, realização das atividades estipuladas para a função”. Comenta o E4 “percebo que há uma excelente qualidade, pois a organização é ótima, possuem um belo atendimento ao público e cumprem suas funções”. Aponta o E8 “urbanidade, presteza, eficácia, comprometimento e qualidade nos serviços prestados”. O E10 constata que “é ótima qualidade do serviço, com terceirizados muito bem capacitados e empenhados”.

Contudo, pelas falas é possível afirmar que a houve declarada manifestação de qualidade no serviço terceirizado por parte dos entrevistados. Téboul (1999) alerta que, diferentemente da qualidade de um produto, a qualidade de um serviço é julgada pelo processo de atendimento e por seus resultados. Quebrar paradigmas sobre o estereótipo negativo da percepção dos usuários, de um modo geral, sobre os serviços executados, é um dos maiores desafios dos órgãos públicos (ALVES, 2017). Em relação à “Qualidade Percebida” (QP), afirmam Giansesi e Corrêa (1994) que quando a expectativa é superior a percepção do serviço prestado.

Segundo Hoffman (2006), um ponto interessante em relação aos conceitos de serviço público e a “QP”, consiste na satisfação do interesse ou da necessidade da sociedade, e da disposição do Estado (concessor) como fiscalizador dos serviços executados. Na compreensão do E12 “a percepção é de que as tarefas repassadas são desempenhadas com muita dedicação, sempre com demonstração de boa vontade”. O E13 ressalta que “no MPRS em Livramento as empresas terceirizadas têm funcionários bons que desempenham bem suas funções, no dia a dia percebo a qualidade observando na atuação dos seus serviços”.

Na interpretação do E14 “o serviço terceirizado que é prestado no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento é um serviço de ótima qualidade, os funcionários são atenciosos e educados, sempre dispostos a ajudar e prestam seus serviços com excelência”. Entretanto, nos relatos de como os serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS contribuem para a qualidade no serviço público, o E1 menciona que “dando suporte direto para que os servidores possam concentrar esforços na execução de suas atividades fins”. A contribuição dos serviços terceirizados é enfatizada pelo E3 conforme segue exposto:

Contribuem facilitando o serviço de todos, através do serviço da secretaria, onde ocorre o atendimento ao público, triagem de documentos; através do serviço de limpeza, sendo agradável o trabalho em um ambiente limpo e organizado; e através do serviço de segurança, podendo todos os servidores trabalhar tranquilos, certos de que o prédio é bem cuidado e protegido (E3).

Kian (2006) afirma que, inicialmente, buscava-se transferir, para organização diversa (e geralmente especializada), a execução de serviços auxiliares ou de apoio (atividade-meio), que, embora não constituam o cerne da atuação da empresa, são necessários para o seu funcionamento. Dessa forma, em tese, a organização poderia dedicar-se exclusivamente à execução de sua atividade principal (atividade-fim), produzindo mais e melhor (KIAN, 2006; COSTA, 2007). Diariamente as contribuições do serviço terceirizado são diversas durante as atividades exercidas no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS, semelhantemente exposto pelos entrevistados:

Creio que contribuem de forma muito positiva a todos, pois ajudam no atendimento ao público de forma positiva com as triagens e ajuda aos cidadãos, na parte interna com os documentos necessários, na parte da limpeza mantendo os ambientes sempre limpos e na parte da segurança com a atenção necessária para que todos estejam seguros no ambiente de trabalho (E4).

Os serviços terceirizados do Ministério Público contribuem para o pleno funcionamento do órgão, a partir da secretária com o atendimento ao público, recepção e triagem de documentos para o cartório e amplo conhecimento do sistema integrado do MP, além dos serviços prestados pela equipe de limpeza e segurança as quais realizam a organização, segurança e limpeza diária do prédio com excelência e pontualidade (E7).

No entender do E9 “os serviços terceirizados no Ministério Público de Santana do Livramento contribuem positivamente para que o trabalho seja prestado da melhor forma possível para a comunidade Santanense”. Na visão do E10 “atuam de forma direta na qualidade do serviço, com o recebimento de diversos documentos necessários para o prosseguimento de ações judiciais e extrajudiciais, bem como na conservação, manutenção e integridade do Ministério Público”. Na opinião do E12, “mais especificamente na triagem a ser realizado, o que contribui, e muito, na eficiência do atendimento a ser prestado”.

Um dos princípios do artigo 37 da Constituição Federal diz que o serviço público tem que ser produzido com eficiência, significando fazer o que é preciso com o máximo de qualidade ao menor custo possível (ESESP, 2008). O objetivo principal da maioria das organizações do setor público é o de proporcionar um benefício social dentro de um orçamento limitado e reduzir custos (DEWHIRST et al, 1999). Em continuidade, o item a ser abordado contempla o resultado das manifestações dos entrevistados sobre o serviço terceirizado.

4.4 Manifestações dos entrevistados sobre o serviço terceirizado

Na pergunta aberta, foi o momento em que os entrevistados tiveram a oportunidade de contribuir com a pesquisa a partir das suas vivências e experiências com os serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS, destaca-se as manifestações relacionadas ao serviço terceirizado de recepção. Nas palavras do E1 “na busca de informações por parte do recepcionista, de modo a não permitir que o cidadão que procura o MPRS vá embora das Promotorias sem uma adequada informação”. O E2 relata que:

É comum, no âmbito do Ministério Público, pessoas que buscam atendimento, em razão de questões de natureza diversa comparecer alteradas para exporem seus casos. Em diversas dessas ocasiões, testemunhei a atenção prestada pelo recepcionista, confortando o atendido e dando o encaminhamento necessário ao caso.

Já o E12 complementa “a atenção e a cordialidade no trato com as pessoas”. O E14 destacou que “os funcionários terceirizados do Ministério Público do Rio Grande do Sul sempre me trataram com muita educação. Inclusive, o recepcionista, que sempre sanou todas as minhas dúvidas todas as vezes que precisei de alguma informação”. A presteza em que os serviços de recepção foram narrados coopera com as percepções de qualidade.

[...] quando fui ingressar ao estágio no MP/RS. Eu tinha muitas dúvidas em relação à documentação e outras coisas referentes ao estágio e o recepcionista, foi muito prestativo e me ajudou em tudo o que eu precisei, exerceu seu trabalho de uma forma muito boa e acolhedora (E15).

[...] as empresas atendem as solicitações dos funcionários terceirizados, isso acaba refletindo no desempenho das funções deles. Trabalham motivados e motivam os servidores que estão em sua volta. E já presenciei muitos elogios dos usuários que vem até o MP sobre a limpeza e organização do prédio e a presteza no atendimento ao público. Quando os usuários elogiam percebo que o realmente é um serviço qualificado e isso faz toda diferença (E13).

O E11 agrega “a qualidade na prestação do serviço não está no tipo de serviço, se terceirizado ou público, mas sim nas características e competências do trabalhador. A terceirização é necessária para realização de serviços não exclusivos do Estado, contribuindo

para desafogar a máquina pública. Foi uma iniciativa bem-sucedida da administração pública”. No que se refere à redução de custos, observou-se que o tema ganhou força no Brasil no final do século XX, em especial na administração pública, já que as 20 reformas implementadas no âmbito estatal tinham como fundamento o enxugamento da máquina pública, em função da contenção de custos (SIRELLI, 2009).

Apesar de muitos relatos serem positivos, encontraram-se relatos de alguns problemas durante a prestação destes serviços terceirizados:

Em uma ocasião, em virtude de um curto-circuito, os equipamentos passaram a funcionar em sobrecarga. A maioria dos estabilizadores ficou apitando por horas, demonstrando a situação de anormalidade. Diversas lâmpadas queimaram no prédio. Havia um vigilante no local, pois não havia expediente na data. Não houve comunicação dessa ocorrência, sendo informada, somente na troca de turno dos vigilantes, pelo substituto (E2).

A esse respeito para o E1 “o não atendimento imediato do monitoramento no serviço de segurança, quando acionados os alarmes”. Para Singulano, Castelari e Emmendoerfer (2022), o poder Público precisa estabelecer critérios para avaliação da qualidade do serviço terceirizado e para fiscalização do cumprimento dos contratos. Caso a empresa contratada não cumpra qualquer das obrigações assumidas em função da contratação, estará sujeita à rescisão do contrato e à aplicação de outras sanções administrativas, após concluído processo administrativo aberto para apuração de irregularidades (BRASIL, 1993).

O E13 descreve que “algumas empresas não fornecem materiais de limpeza suficientes, não pagam em dia e isso prejudica o terceirizado. Sem material de limpeza o serviço não é o mesmo, isso não é culpa do funcionário terceirizado e sim da empresa contratada, mas isso melhorou na medida em que as empresas foram mudando”. Toda atividade desenvolvida no âmbito da Administração Pública deve obedecer aos princípios constitucionais devidos e ter como objetivo o interesse público, o que envolve juízo de qualidade sobre o serviço prestado, e respeito à dignidade dos trabalhadores terceirizados (SINGULANO; CASTELARI; EMMENDOERFER, 2022).

O empenho e dedicação dos serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS são notáveis na fala de alguns entrevistados. O E1 comenta que:

“no Ministério Público do Rio Grande do Sul de Santana do Livramento percebo total dedicação dos prestadores (pessoas físicas) dos serviços terceirizados, muitas vezes ultrapassando os limites das atividades para as quais são contratados, contribuindo diretamente para a visão do MP junto à sociedade”.

Na interpretação do E3 “os serviços terceirizados são de grande valia para o setor público, exonerando-o da responsabilidade de realização de concurso público para determinados cargos e ajudando no bom funcionamento da rotina dos serviços prestados à sociedade”. O E7 reforça que “os serviços terceirizados são de grande importância, pois, possuem equipe especializada, competente e de qualidade, integrando ao todo de forma a cooperar para o bom funcionamento dos órgãos e empresas”. O E13 diz “parabenizo os funcionários terceirizados pela qualidade e empenho no que fazem”. Na sequência, constam as considerações finais. O E5 conclui que:

Concluo exaltando os ótimos serviços que têm sido prestados pelos colaboradores que atuam junto ao Ministério Público Estadual nesta Comarca, contribuindo sobremaneira para o cumprimento da atividade-fim ministerial em benefício da comunidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado, no que se refere à percepção de um serviço terceirizado de qualidade apurou-se que os membros, servidores e estagiários tem percepções semelhantes com enfoque na satisfação com excelência ao desempenho dos serviços terceirizados. Foi destacado que os terceirizados possuem uma boa relação interpessoal, que o serviço prestado proporciona uma melhor qualidade de vida no trabalho. Notou-se a atenção e educação dos funcionários terceirizados com membros, servidores e estagiários. Os entrevistados têm muito cuidado com a qualidade dos serviços terceirizados, preocupados com a produção de bons resultados no atendimento as demandas do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

Sobre a análise da expectativa em relação à qualidade do serviço terceirizado, constatou-se que há uma expectativa em que o serviço terceirizado tenha qualidade, capacitação e melhorias contínuas. A contribuição é vista de forma positiva, encontrou-se a eficiência como principal atributo denominado aos serviços terceirizados, e que a realização das tarefas gera satisfação tanto aos membros servidores e estagiários e também aos usuários externos da instituição. A eficiência que se destacou entre as falas, facilita o andamento pleno das atividades no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS.

No que concerne à avaliação da qualidade dos serviços terceirizados por parte dos membros, servidores e estagiários identificou-se que as tarefas repassadas são desempenhadas com muita dedicação, sempre com demonstração de boa vontade. Os serviços contribuem com a comunidade em geral, atendendo também o cumprimento da atividade-fim do Ministério Público do Rio Grande do Sul. Os serviços terceirizados foram caracterizados como um suporte para que os servidores possam concentrar esforços na execução de suas atividades, não foram limitados apenas ao atendimento, limpeza e segurança do prédio, mas também proporcionando melhor qualidade de vida no trabalho. Alguns problemas foram descritos com relação ao serviço de vigilantes e no monitoramento de alarmes o que fez com que muitas lâmpadas ficassem queimadas no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS.

Ademais, obteve-se diversidade nas opiniões sobre em como a qualidade está ligada no atendimento ao público, não apenas relacionada na prestação de serviços aos membros servidores e estagiários, verificou-se grande contribuição nas demandas do Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS através dos serviços terceirizados e que são prestados com êxito, o empenho e dedicação dos serviços terceirizados foram notáveis nas falas dos entrevistados.

No que tange as contribuições tendo como base os aspectos analisados, pode-se concluir que, de modo geral, os membros, servidores e estagiários avaliam o serviço terceirizado como sendo de qualidade. Além disso, destacaram-se os vários relatos positivos com o serviço terceirizado de recepção de acordo com as experiências demonstrou-se atencioso também aos usuários externos, destacam-se a receptividade e presteza no desempenho das suas funções. Notou-se que os demais serviços terceirizados ao desempenhar integralmente o exercício de suas tarefas auxiliam no bom funcionamento do Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS.

Sugere-se investir na capacitação dos funcionários terceirizados, sendo assim avaliar periodicamente a satisfação com que os usuários internos avaliam o serviço terceirizado e também as opiniões de usuários externos que procuram o Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS visando à redução de falhas e a padronização na prestação do serviço. Aos gestores públicos que se empenhem na verificação da aplicação dos recursos públicos, tendo em vista que a terceirização mesmo sendo um serviço contratado é realizada com verbas públicas.

Quanto às limitações desse estudo, pode-se destacar a questão da variedade de modos em que as entrevistas foram realizadas, sendo pessoalmente, na plataforma Outlook Temas ou no WhatsApp, o que demandou mais tempo para organização e análise dos dados obtidos. Ademais, cada entrevista foi realizada de acordo com a disponibilidade de cada entrevistado, algumas falas tornaram-se semelhantes.

Por fim, ao encerrar esta pesquisa, sugere-se como futuros trabalhos, ainda neste contexto, um estudo amplo em todo Ministério Público do Rio Grande do Sul sobre a qualidade de vida no trabalho com enfoque nos servidores terceirizados e também sobre como foi o desempenho dos serviços terceirizados durante a pandemia de COVID-19.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Allan Carlos. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande – Paraíba. **Pensamento e Realidade**, São Paulo, v. 32, n. 4, p. 74-93, 2017.
- BARBOSA, Milka Alves Correia. Modelo de gestão burocrático ou gerencialista? Um estudo em uma Universidade Federal. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 19., Florianópolis, 2019. **Anais...** CIGU, Florianópolis, 2019.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Almedina Brasil, São Paulo, 2016.
- BARROS, A. M.; DELGADO, M. G. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: LTr Editora, 2006.
- BITNER, Mary Jo. Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. **The Journal of Marketing**, p. 1-9, 1990.
- BRASIL – PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Secretaria-Geral Subchefia para Assuntos Jurídicos**. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113429.htm. Acesso em: 05 ago. 2021.
- BRASIL. Lei 8.666 de 21/06/1993. **Diário Oficial da União**. Poder Executivo. Brasília, 22 jun. 1993.
- BRASIL. Presidência da República. Subchefia Para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997**. 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2271.htm. Acesso em: 25 fev. 2022.
- CARDOZO, J. E. M. Princípios Constitucionais da Administração Pública (de acordo com a Emenda Constitucional nº 19/98). In: MORAES, Alexandre. **Os 10 anos da Constituição Federal**. São Paulo: Atlas, 1999.
- CARVALHO, M. S. M. Vieira, TONET, H. Correa. Qualidade na administração pública. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 137-52, abr./jun. 1994.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 12 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- COSTA, Silvia Generali da. O pai que não é patrão: vivência de sujeitos terceirizados no Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 14, n. 42, p. 97-113, 2007.
- DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.
- DEWHIRST, Frank; MARTINEZ-LORENTE, Angel R.; DALE, Barrie G. TQM in public organisations: an examination of the issues. **Managing Service Quality**, v. 9, n. 4, p. 265-274, 1999.
- DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **O processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil**. 2003.

Disponível em: <https://ftp.medicina.ufmg.br/osat/arquivos/6-07082015.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2022.

DRUCK, Graça (Brasília). UFBA. **Cadernos da reforma administrativa**: a terceirização no serviço público brasileiro: instrumento de privatização do estado. A terceirização no serviço público brasileiro: instrumento de privatização do Estado, 2021. Elaborada por FONACATE. Disponível em: <https://fonacate.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Cadernos-Reforma-Administrativa-N.-17.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2022.

DRUCK, Graça; SENA, Jeovana; PINTO Marina M.; ARAÚJO Sâmia. A terceirização no serviço público: particularidades e implicações. In: CAMPOS, André Gambier. (Org.). **Terceirização do Trabalho no Brasil**: novas e distintas perspectivas para o debate. Brasília: IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2018. p. 113-141.

ERDMANN, Rolf Hermann. **Gestão da qualidade no setor público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC: CAPES: UAB, 2011.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. **Gestão da melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão**. SEGER. 2008.

FALCONI CAMPOS, Vicente. **TQC**: Controle da Qualidade Total (No Estilo Japonês). Belo Horizonte, MG: Bloch Editores, 1992.

FERNANDES, M. E. R.; CARVALHO NETO, A. M. As práticas gerenciais frente aos principais desafios apontados pelas maiores empresas brasileiras na gestão de terceirizados. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29., Brasília, 2005. **Anais...** Brasília, 2005.

FERRAZ, Luciano. **Função Administrativa**. Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico, Salvador, Instituto Brasileiro de Direito Público, nº 8, nov/dez – 2006/ jan de 2007. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br>. Acesso em: 25 fev. 2022.

FERREIRA, Andre Ribeiro. Modelo de excelência em gestão pública. **Revista Eixo**, Brasília, v. 1, n. 1, jan-jun. 2012.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Ed. Nova Fontoura. Rio de Janeiro, 1986.

FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 2011.

FRATEZI, Flávia Renata. Construção e validação de indicadores para monitoramento da qualidade assistencial em centros dia para idosos. **Tese** (Doutorado Ciências) – Programa de Pós-Graduação em Gerenciamento em Enfermagem – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre. UFRGS, 2009.

GIANESI, I. G. N.; CORREA, H. L. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas: 2002.

GOUVÊA, Maria Aparecida; PINTO, Ricardo Lopes; OLIVEIRA, Braulio. Indicadores de qualidade de serviço terceirizado: um estudo de caso em uma organização pública autárquica na Cidade de São Paulo. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, ed. 6, ano 2013, n. 04, p. 33-52, nov. 2014.

GUERRA, Elaine Linhares de Assis. **Manual pesquisa qualitativa**. 2014. Disponível em: <https://docente.ifsc.edu.br/luciane.oliveira/MaterialDidatico/P%C3%B3s%20Gest%C3%A3o%20Escolar/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20e%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas/Manual%20de%20Pesquisa%20Qualitativa.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2022.

HIEN, N. M. A. Study on evaluation of e-government service quality. **International Journal of Humanities and Social Sciences**, v. 8, n. 1, p. 4, 2014.

HOFFMANN, A. S. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso da Niterói Terminais Rodoviários – NITER. 2006. 113 f. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro, 2006.

HSIEH, J. J. Po-An.; RAI, Arun.; PETTER, Stacie.; ZHANG, Ting. Impact of User Satisfaction with Mandated CRM Use on Employee Service Quality. **MIS Quarterly**, v. 36, n. 4, p. 1065, 2012.

INOJOSA, Rose Marie, FARRAN, Neide. Qualidade em serviços públicos: um caso de mudança. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 4, p. 76-96, 1994.

ISHIKAWA, K. **Controle de Qualidade Total: à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campos, 2012.

KIAN, Tatiana. Terceirização na Administração Pública. **Revista do Direito Público**, v.1, n. 2, p. 227-240, 2006.

KLUMB, Rosângela; FEUERSCHÜTTE, Simone Ghisi. Expectativas e envolvimento no trabalho: estudo com profissionais terceirizados de uma organização pública catarinense. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, Florianópolis, v. 5, n. 3, p. 233-258, 2012.

KOTLER, Philip. **Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005

KREIN, J.D. **A reforma trabalhista de 2017: seus impactos no mundo do trabalho**. Textos base para o concurso de livre docência Instituto de Economia da UNICAMP, 2020. Mimeo.

LAMB, C. W., HAIR, J. F.; MCDANIEL, C. **Marketing**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

LOBOS, J. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Câmara brasileira do livro, 1991

LUCAS, Vera L.; SILVEIRA JUNIOR, Olney B. **A qualidade do atendimento no setor público**. 2013. Disponível em: https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/326746/mod_folder/content/0/Atendimento%20no%20Setor%20P%C3%ABlico.pdf?forcedownload=1. Acesso em: 03 fev. 2022.

- MAESTRI, Rogério. Terceirização e “outsourcing”: diferença. **Jornal GGN**. 2015. Disponível em: <http://jornalgggn.com.br/blog/rdmaestri/terceirizacao-e-%E2%80%9Coutsourcing%E2%80%9D-a-diferenca-por-rogerio-maestri>. Acesso em: 06 dez. 2022.
- MAGANO, Octavio Bueno. A terceirização e a lei. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 18 jun. 1992. Cad. A
- MANZINI, Eduardo José. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. In: MARQUEZINE, Maria Cristina; ALMEIDA, Maria Amélia; OMOTE, Sadao (Orgs.). **Colóquios sobre pesquisa em educação especial**. Londrina: Eduel, 2003. p 11-25.
- MARANHÃO. **Cartilha Ferramentas de Gestão**. Versão 1- Maranhão: 2010. Disponível em: http://www.dpe.ma.gov.br/dpema/documentos/gespublica/FERRAMENTAS_DE_GESTAO.pdf. Acesso em: 02 fev. 2022.
- MARCELINO, P; CAVALCANTE, S. Por Uma definição de terceirização. **Caderno CRH**, Salvador, v. 25, n. 65, p. 331-346, maio/ago. 2012.
- MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.
- MEDEIROS, José Eduardo. Qualidade e Satisfação no Serviço Público: Pesquisa de Satisfação de Usuário. 2007. 40 f. **Monografia** (Especialização) – Curso de Especialização em Pesquisa de Mercado em Comunicações, Relações Públicas, Propaganda e Turismo – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.
- MEIRA, Soraya Regina Coelho.; OLIVEIRA, Arlene de Sousa Barcelos.; SANTOS, Célio Oliveira. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. **Brazilian Journal of Business**, Curitiba, v. 3, n. 1, jan./mar. 2021.
- MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- MPRS. **Prestadores de serviço**. 2021. Disponível em: https://transparencia.mprs.mp.br/licitacoes_contratos/prestadores_servico/10553/. Acesso em: 30 nov. 2022.
- MWITA, John Isaac. Performance management model. A systems-based approach to public service quality. **The International Journal of Public Sector Management**, v. 13, n. 1, p. 19-37, 2000.
- NEPOTE, M.H. A. Análise do desempenho das atividades no centro cirúrgico através de indicadores. **RAS**, São Paulo, v. 5, n 21, p21-30, out. /dez., 2003.
- NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Emerson Wagner. Percepções de qualidade do serviço público. **Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, jan./mar. 2015.
- PEDROSA, Glauco Vitor; MENEZES, Vitor Gomes. **Pesquisa e modelo de avaliação da gestão da qualidade dos serviços públicos federais**: relatório técnico. 48. ed. Brasília: IRAC, 2019. 48 p.

PEREIRA, Gessika Fernanda dos Santos; VASCONCELOS, Raiany Alves de. **A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações**. 2018. Disponível em: <https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/a-importancia-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-para-as-organizacoes.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2023.

PEREIRA, L. C. B. Do Estado patrimonial ao gerencial. In: PINHEIRO, W. J.; SACHS, I. (Orgs.). **Brasil: um século de transformações**. São Paulo: Cia. das Letras, 2001.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, Dora Maria de Oliveira. **Terceirização na administração pública**. São Paulo: LTr, 2001.

RODRIGUES, Andréia Silva. Dspace.unipampa. **Qualidade no Serviço Público: planejamento e simplificação de processos**. Rio Grande do Sul: UNIPAMPA, 2014. Disponível em:

<https://dspace.unipampa.edu.br/bitstream/riu/1269/1/Rodrigues%2C%20Andr%C3%A9ia%20Silva.%20Qualidade%20no%20servi%C3%A7o%20p%C3%BAblico%20planejamento%20e%20simplifica%C3%A7%C3%A3o%20de%20processos.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2022.

SHARMA, Jyoti. Na Expedition to Quality: A Review. **The Quality Assurance Journal**, v. 13, n. 1-2, p. 1-13, 2010.

SILVA, Arlindo Carlos Rocha da. A terceirização no serviço público: uma ferramenta estratégica de gestão baseada em custos. 2016. 109 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, RJ, 2017.

SILVA, Margarete Gomes de Oliveira. Terceirização no âmbito do serviço público federal: obrigatoriedade contratual das terceirizadas treinarem seus funcionários. 2005. 26 f. **Monografia** (Especialização em Direito Legislativo) - Curso de Direito, Universidade do Legislativo Brasileiro, Brasília, 2005.

SILVA, Renata Lange; SILUK, Júlio Cezar Mairesse. **Terceirização: o outsourcing como ferramenta estratégica**. Administradores. 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/producao-academica/terceirizacao-o-outsourcingcomo-ferramenta-estrategica/530>. Acesso em: 03 dez. 2022.

SILVA, Ricardo Margonari da. **Terceirização no setor público: contexto da terceirização no setor público brasileiro**. Contexto da terceirização no setor público brasileiro. 2012. Disponível em: <https://www.historia.uff.br/estadoepoder/7snep/docs/039.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2022.

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

SIRELLI, P. M. Terceirização no âmbito público: Estratégia (IM) posta à Universidade Federal de Juiz de Fora. **Revista Libertas OnLine**. v. 9, n. 2, p. 131-157, 2009.

SLACK, N.; Chambers, C.; Johnston, R. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1999.

STOECKL, Karl; STOECKL, Bianca Petermann. **Qualidade de atendimento no serviço público**: uma análise da divulgação e implantação da carta de serviços ao cidadão nas universidades federais. uma análise da divulgação e implantação da carta de serviços ao cidadão nas universidades federais. 2016. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/pgpu/article/download/3377/7700>. Acesso em: 02 fev. 2022.

TÉBOUL, J. **A era dos serviços**: uma nova abordagem ao gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

YIN, Robert K. **Estudo de caso** planejamento e métodos. 5. Porto Alegre Bookman, 2015.

ZIKMUND, W. G. **Business research methods**. 5. ed. Fort Worth, TX: Dryden, 2000.

ZOCKUN, Carolina Zancaner. Terceirização na Administração Pública. In: **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Tomo: Direito Administrativo e Constitucional. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/5/edicao-1/terceirizacao-naadministracao-publica>. Acesso em: 03 dez. 2022.

APÊNDICE A – DADOS GERAIS DO ENTREVISTADO

01. Sexo:

Masculino

Feminino

02. Faixa etária:

Menos de 30 anos

de 30 a 39 anos

de 40 a 49 anos

acima de 50 anos

03. Escolaridade:

1º Grau Incompleto

1º Grau Completo (até 8ª Série)

2º Grau Incompleto

2º Grau Completo (até 3ª Série)

Superior Incompleto

Superior Completo

Pós-Graduação

04. Quanto tempo está no Ministério Público do Rio Grande do Sul:

menos de 01 ano

01 ano a 05 anos

05 anos a 10 anos

10 anos a 20 anos

mais de 20 anos

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Quando eu falo em serviços terceirizados, quais serviços lhe vêm à mente?
2. Como você descreveria um serviço terceirizado de qualidade?
3. O que para você é mais importante para um serviço terceirizado demonstrar que tem qualidade?
4. Qual sua expectativa em relação à qualidade dos serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS?
5. Qual sua percepção em relação à qualidade do serviço terceirizado realizado no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS?
6. Descreva-me pelo menos uma situação que você presenciou/vivenciou com os serviços terceirizados que considerou de qualidade?
7. Descreva-me pelo menos uma situação que você presenciou/vivenciou com os serviços terceirizados que considerou como não tendo qualidade?
8. Em sua opinião, como os serviços terceirizados no Ministério Público do Rio Grande do Sul em Santana do Livramento/RS contribuem para a qualidade no serviço público?
9. Utilize o espaço a seguir para comentários adicionais que julgar necessários:

APÊNDICE C – TERMOS DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS MAIS UTILIZADOS NAS ENTREVISTAS



Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa com o auxílio do site Menti.com (2023).