



Enero 2018 - ISSN: 1988-7833

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Fernanda Dalcin Flôres¹
Elizeu da Silva Costa Junior²
David Lorenzi Junior³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Fernanda Dalcin Flôres, Elizeu da Silva Costa Junior y David Lorenzi Junior (2018): "Avaliação da qualidade de serviços de limpeza e conservação da Universidade Federal de Santa Maria", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (enero-marzo 2018). En línea: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/01/servicos-limpeza-universidade.html>

RESUMO

O objetivo do presente estudo foi avaliar a qualidade dos serviços terceirizados de limpeza e conservação prestados na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Os procedimentos metodológicos adotados caracterizam a pesquisa como exploratória e quantitativa. Foram aplicados questionários com os co-gestores do maior contrato de serviços terceirizados de limpeza e conservação da instituição e o instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário modelo SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), onde foram avaliadas as seguintes dimensões: elementos tangíveis, fiabilidade, segurança, capacidade de resposta e empatia. Para a análise dos resultados, foi realizada uma análise das médias por dimensões, através da aplicação de uma estatística descritiva. Pelos resultados, observou-se que a dimensão que carece de maior atenção é a Tangibilidade. Dessa forma, sugere-se que a administração pública crie mecanismos para melhor atender essa dimensão.

Palavras-chave: Terceirização; Qualidade; Serviços Públicos.

ABSTRACT

The objective of the present study was to evaluate the quality of outsourced cleaning and conservation services provided at the Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). The methodological procedures adopted characterize the research as exploratory and quantitative. Questionnaires were applied with the co-managers of the largest contract of outsourced cleaning and conservation services of the institution and the instrument used for data collection was a SERVPERF model questionnaire of Cronin and Taylor (1992), where the following dimensions were evaluated: elements reliability, security, responsiveness and empathy. For the analysis of the results, an analysis of the means by dimensions was carried out through the application of a descriptive statistic. From the results, it was observed that the dimension that needs more attention is the Tangibility. In this way, it is suggested that the public administration create mechanisms to better meet this dimension.

¹Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: fedalcin@hotmail.com

²Mestrando pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas (PPGOP) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: elizeudscosta@gmail.com

³ Professor Doutor, do Departamento de Administração da Universidade Federal de Santa Maria e do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM.

Keywords: Outsourcing; Quality; Public Services.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização e o modelo capitalista disseminado nas organizações, tem-se a terceirização de serviços, considerado um fenômeno instalado no mundo dos negócios sob a égide da modernização dos serviços. De acordo com Diniz (2002), frear esse movimento ocasionaria um retrocesso, ressaltando que a política flexibilizadora se dá especialmente para visar o atendimento das determinações de um processo que promete consequências vantajosas.

Com vistas a auxiliar o gestor no desempenho de suas atribuições legais quanto aos contratos administrativos, por meio da formalização e previsão de critérios objetivos de mensuração de resultados e do nível de qualidade dos serviços contratados foi estabelecida através da Instrução Normativa n.º 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a possibilidade de adoção do chamado Acordo de Nível de Serviço (ANS) pela Administração Pública. Através desse acordo fica permitido que as empresas tenham mais foco em seus produtos e transfiram para terceiros as atividades-meio, avaliando os resultados de seus parceiros através de contrato de níveis de serviço. Para Benjamim Zymler (2008), ministro do Tribunal de Contas da União (TCU), “a prestação de um bom serviço para os cidadãos é, em última instância, o negócio de toda instituição pública”. A definição do que é um bom serviço, sintonizado às expectativas dos clientes com a oferta, é exatamente o que constitui um acordo de nível de serviço.

Segundo Di Pietro (2010), na Constituição de 1988, o princípio da eficiência é tido como um dos deveres da Administração Pública, com isso a realização das atribuições dos agentes públicos requer presteza, perfeição e rendimento funcional, não se contenta apenas em ser desempenhada somente com legalidade, mas também com resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade (MEIRELLES, 2010).

Os aspectos de qualidade do serviço não é exclusividade das organizações privadas, organizações públicas também devem prestar um atendimento de excelência ao usuário adotando o uso eficiente dos recursos. Alvarez (1996), comenta que a preocupação com a qualidade vem se tornando um tema imprescindível na condução de negócio tanto em empresas privadas, quanto governamentais e é considerado um quesito obrigatório quando se trata de terceirização.

Ainda, Leiria, Souto e Saratt (1993), destacam que se deve adotar a padronização pois, a qualidade de um produto ou serviço prestado se mede também pela manutenção destes fatores e além disso é preciso que se estabeleça um padrão para que a organização consiga certificar o serviço apresentado, para tanto faz-se necessário o uso de recursos de acompanhamento e controle.

Tanto numa visão estratégica quanto gerencial, faz-se necessário o estabelecimento de indicadores de qualidade e desempenho, que poderão auxiliar a gestão de contratos dos serviços prestado de maneira qualitativa, indo além do aspecto financeiro. A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) como autarquia possui autonomia administrativa e financeira, conforme estabelece o artigo 5º, inciso I do Decreto Lei 200, de 25 de fevereiro de 1967, desta forma, contudo, observa as determinações legais do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP). Ressalta-se, a exemplo disso, também a Instrução Normativa nº 1/2016, que estabelece regras específicas de contratação de serviços de limpeza e conservação e que determinou a adoção de medidas de racionalização do gasto público para aquisição de bens e prestação de serviços. É notório a ênfase gerencial na gestão do Estado, com ênfase em resultados, a fim de governar com efetividade e eficiência, voltando as suas ações em serviços prestados em prol ao atendimento qualitativo para os cidadãos.

Nesta linha, estamos em crer que o modelo com maior adequação ao presente estudo, será o defendido por Cronin e Taylor (1992) denominado SERVPERF, um questionário desenvolvido que serve como uma ferramenta de medição da qualidade do serviço prestado. No SERVPERF, os autores agrupam os diferentes critérios quanto a avaliação de qualidade de um serviço, em cinco dimensões: Elementos Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança e Empatia. A estas dimensões fazem corresponder diversas perguntas do questionário, que se divide entre percepções reais e expectativas.

A gestão pública requer um gerenciamento de forma a alcançar resultados consistentes, assegurando o aumento de valor tangível e intangível, com sustentabilidade, para todas as partes interessadas buscando atender às necessidades dos cidadãos. Com isso, surge o seguinte

questionamento da pesquisa: Como é avaliada a qualidade dos serviços prestados de forma terceirizada na UFSM?

1.1 OBJETIVO DA PESQUISA

O objetivo geral é a avaliar a qualidade dos serviços terceirizados de limpeza e conservação prestados na UFSM. Para alcançar o objetivo geral, destacam-se os seguintes objetivos específicos: a) identificar quais são os co-gestores do contrato em questão; b) apontar quais variáveis mais contribuem na qualidade dos serviços terceirizados; e c) verificar se existe controle de qualidade nos serviços terceirizados dessa instituição.

1.2 JUSTIFICATIVA E CONTRIBUIÇÃO DA PESQUISA

Justifica-se a realização deste artigo sob aspectos teóricos e práticos. Na perspectiva teórica, uma vez que possui poucos estudos na Administração Pública em relação ao setor privado, onde já tem sido estudado há muito tempo (ALBARELLO, 2016). A criação de estudos que ajudem a expandir os conhecimentos sobre o tema pode contribuir para a discussão no meio acadêmico e com isso, o crescimento da ciência. No campo prático, este estudo busca contribuir nas atividades das organizações públicas permitindo que a partir de estudos acadêmicos, haja evolução nos processos de gestão pública.

Segundo Porter (1999), o meio onde as organizações estão inseridas sujeitam-se a diversas forças com as quais é preciso lidar para poder sobreviver. Este movimento faz com que as organizações busquem o aperfeiçoamento de seus processos cujo objetivo é a geração de serviços de qualidade.

As interferências nas organizações podem advir do ambiente interno ou externo, o primeiro pode ser definido como a própria organização, onde os gestores têm a função de controlar. Já o segundo, está fora do controle organizacional, mas, deve-se monitorá-lo a fim de aproveitar as oportunidades e evitar as ameaças. A análise do ambiente externo nos traz fatores como: regulamentos, normas sociais e ambientais, política econômica, etc.

Em se tratando do ambiente externo e econômico, a Universidade Federal de Santa Maria, assim como as demais Instituições Federais de Ensino, vem sofrendo com a redução no aporte de recursos pelo Governo Federal. Neste cenário de contingenciamento de recursos é fundamental uma avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma empresa responsável pela conservação e limpeza da instituição.

A seguir serão apresentados os temas que embasaram a pesquisa, a descrição da metodologia utilizada, bem como a apresentação e análise dos resultados e conclusões.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A seguir serão apresentados alguns tópicos os quais conceituam o desenvolvimento deste artigo, abordando temas como: Terceirização na administração pública e gestão da qualidade.

2.1 TERCEIRIZAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A terceirização ou método de contratar terceiros, segundo Leiria & Saratt (1993), teve surgimento antes da Segunda Guerra Mundial, nos Estados Unidos, como uma prática da iniciativa privada e consolidou-se a partir da década de 1950 com o crescente desenvolvimento da indústria.

De acordo com Bresser-Pereira (1998), no Brasil, a reforma administrativa propôs um novo modelo de Estado, surgindo a necessidade de redesenhar o tamanho e as funções, em face da crise dos anos 1980 e da globalização da economia. Assim sendo, o Estado deveria ter seu tamanho reduzido, transferindo à iniciativa privada a execução de algumas atividades do Estado. Esta redução se deu através das privatizações, incentivo aos planos de demissão voluntária e restrições à realização de concursos públicos para a contratação de servidores. Diante deste contexto a Administração Pública optou pela terceirização de serviços como uma alternativa para suprir as demandas por serviços públicos pela sociedade.

A terceirização pela Administração para a execução de determinadas atividades, prevista no art. 2º da Lei nº 8.666/1993, se expandiu rapidamente a partir dos anos 1990, com obediência aos princípios da referida reforma administrativa, tais como, o aumento da eficiência e a modernização da Administração Pública (BRESSER-PEREIRA, 1998).

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

[...] tudo aquilo que não pertence ao foco de negócio da empresa é uma solução reconhecida como prática e eficiente. Sem contar que é muito atraente para a empresa, pois representa a promessa de livrar-se do pesado encargo de gerenciar a folha de pagamento.

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

Ainda conforme Queiroz (1998) são vantagens da terceirização: gerar a desburocratização; aliviar a estrutura organizacional; proporcionar melhor qualidade na prestação de serviços, contribuir para a melhoria do produto final; trazer mais especialização na prestação de serviços; proporcionar mais eficácia empresarial; aumentar a flexibilidade nas empresas; proporcionar mais agilidade decisória e administrativa; simplificar a organização; incrementar a produtividade e tem como uma das suas consequências a economia de recursos: humanos, materiais, de equipamentos, econômicos e financeiros.

A terceirização é uma técnica saudável e atual, necessária a qualquer empresa, e destaca que ambos têm interesses similares, devendo assim manter total integração e consciência das necessidades das partes. A flexibilização e a agilidade são dois benefícios auferidos, já que as empresas passam a ter uma maior capacidade para se adaptarem a mudanças. Redução de custos e de imobilizados é outro grande benefício, pois a contratação de empresas que desempenham o serviço de forma mais eficiente e eficaz gera uma economia de recursos e de investimentos necessários em atividades-meio (QUEIROZ, 1998).

A terceirização apresenta vantagens como: redução de custos, crescimento de lucros, ingresso rápido e simples de mão-de-obra, elevando a produtividade uma vez que a organização concentrará esforços no foco principal da atividade. Mas, informa que, para os trabalhadores, apresenta uma imensa gama de desvantagens: redução de postos de trabalho, aumento da carga de subordinação, destruição do sentimento de classe, degradação de condições de higiene e segurança e redução de valores salariais (VIANA, 1996).

Por outro lado, a terceirização pode trazer desvantagens que podem gerar ineficiência, Giosa (1993) exemplifica alguns fatores restritivos para a implantação da terceirização: desconhecimento da alta administração (essa falta de gestor evidencia que haverá resistência às novas técnicas a serem implantadas, e os colaboradores optam pelo modo tradicional); dificuldade de encontrar a parceria ideal (a terceirização corre o risco de não encontrar parcerias adequadas para a prestação de serviços); risco de coordenação de custos internos: os colaboradores não sabem a quem reportar se é a própria organização estatal ou a empresa prestadora de serviço terceirizado; custo de demissões: quando for o caso; conflito com os sindicatos; e desconhecimento da legislação trabalhista.

Pagnoncelli (1993) afirma que a terceirização não deve ser um conceito generalizado a todos os segmentos. As empresas devem analisar onde, porque e quando terceirizar, pois aquelas que optam pela terceirização são efetivamente as que precisam responder às necessidades do ambiente quanto à agilidade, flexibilidade, competitividade, etc.

Ainda, para o mesmo autor, as principais expectativas criadas em torno de um processo de terceirização, como, por exemplo, mudança de comportamento e aumento de qualidade, estão distribuídas por toda a organização e por esse motivo somente poderão ser observadas a médio ou longo prazo. A redução de custos não deve ser a finalidade principal da terceirização.

2.2 FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

Um acompanhamento eficiente nos contratos de serviços terceirizados se faz necessário para o alcance dos objetivos da Administração Pública. Conforme prevê a Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, denomina-se contrato “todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja um acordo de vontade para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas” (BRASIL, 1993).

O ato de terceirizar as atividades podem causar grandes transtornos caso não tenha uma definição clara de critérios referente aos gestores dos contratos. Dessa forma, é obrigação da Administração Pública fiscalizar o andamento de todos os contratos segundo trata o artigo nº 58, inciso III dessa lei. Ainda assim, cabe salientar a definição constante no artigo nº 67 da mesma lei.

Art. 67. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

§ 1º O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

§ 2º As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

A Instrução Normativa da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (IN/SLTI) nº 02 de 30 de abril de 2008 define em seus dispositivos como se deve proceder com relação ao acompanhamento e fiscalização da execução dos contratos, especialmente dos contratos de serviços terceirizados de limpeza.

De forma a evitar que as atividades terceirizadas sejam desenvolvidas de forma inapropriada, torna-se necessário a indicação legal de gestor e fiscais de contrato para que haja um maior controle. De acordo com Pereira Junior (2008), o mesmo servidor não pode ter a figura do gestor e de fiscal, o gestor é aquele que possui uma visão ampla do contrato, enquanto o fiscal é aquele que vai a campo, conferindo se a execução do contrato está sendo realizada conforme definições estabelecidas entre as partes. Para esse autor, essas segregações de funções são diferentes, mas complementares entre si.

Magalhães, Carvalho Neto e Gonçalves (2010) ressaltam que a qualificação dos envolvidos, a qualidade e padronização dos serviços e o comprometimento dos terceirizados são os principais desafios dos gestores dos contratos terceirizados.

Para desempenhar as funções de gestor e de fiscal de contrato é exigido que o servidor seja devidamente capacitado, pois assim como são responsáveis pelo sucesso da gestão, também serão responsabilizados por eventuais falhas que por ventura vierem a existir (BRASIL, 1993).

Com vistas a propiciar uma maior eficiência dos contratos, Granziera (2002) destaca que o ato de planejar a execução do contrato, isto é, ter conhecimento das tarefas que deverão ser realizadas é considerado como uma atribuição dos gestores. Já, segundo a IN nº 02/2008, a atribuição dos fiscais é conhecer detalhadamente o contrato, tendo um controle sobre toda a execução, solicitando retificações quando se fizer necessário.

Os procedimentos que a fiscalização deve adotar para os contratos de terceirização com utilização de mão de obra, como é o caso dos serviços de limpeza, estão previstos no anexo IV da IN/SLTI nº 02/2008. Esses procedimentos envolvem a fiscalização inicial, diária, mensal e especial.

É dever da Administração Pública a fiscalização e acompanhamento dos contratos a fim de controlar o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, considerando a defesa dos interesses públicos.

2.3 GESTÃO DA QUALIDADE

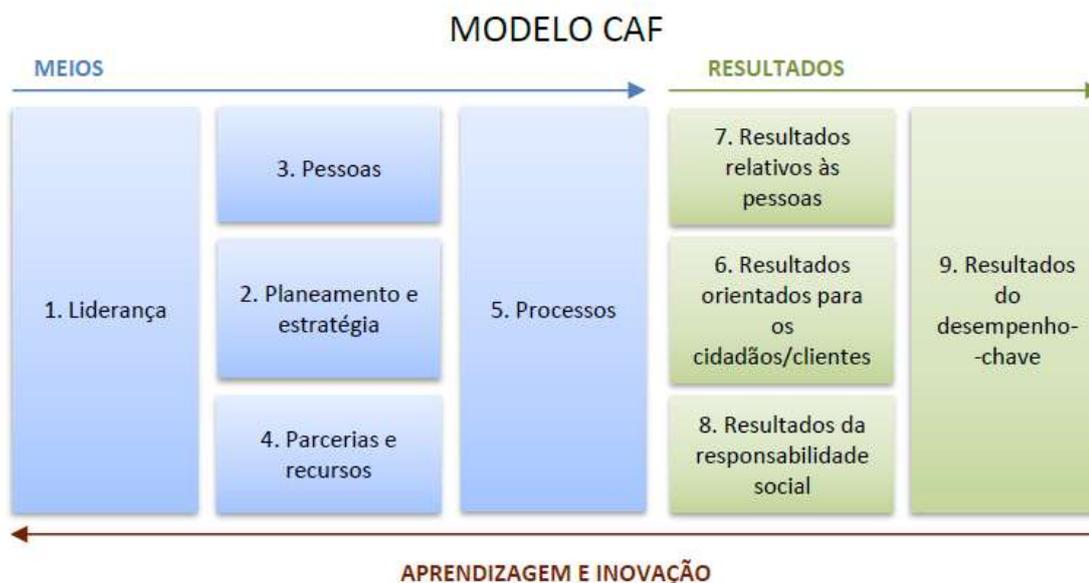
A unidade responsável pela promoção da inovação e da qualidade na administração pública, denominado Direção Geral da Administração Pública (DGAP) vem desenvolvendo, a partir de 2002, um conjunto de iniciativas que visam a auxiliar as organizações públicas da União Europeia na compreensão das técnicas de gestão da qualidade como o intuito de melhorar os seus desempenhos. Como destaque pode-se citar o uso da *Common Assessment Framework* (CAF) ou Estrutura Comum de Avaliação como uma ferramenta de apoio às administrações públicas que buscam a melhoria contínua (CARDOSO; CARDOSO, 2011).

A CAF foi construída para ajudar as organizações do setor público dos países europeus a utilizar as técnicas da gestão da qualidade. Constitui um instrumento simples e fácil de utilizar, que

está adequado à autoavaliação das organizações públicas e ao seu desenvolvimento em direção à excelência.

Segundo a CAF, cada organização é gerida por inúmeros processos, cada um deles constituído por um conjunto de atividades inter-relacionadas que transforma os recursos ou *inputs*, de forma eficiente, em resultados ou *outputs* (serviços) para a sociedade conforme a Figura 1 a seguir.

Figura 1 – Estrutura da CAF promovida pela Direção-Geral da Administração Pública



Fonte: Adaptado de Cardoso e Cardoso (2011).

Deste modo, o instrumento apresentado na Figura 1 possibilita uma análise crítica da organização, considerando dois tipos de critérios: meios e resultados que perfazem um total de nove itens essenciais à definição das organizações. Com isso o principal objetivo dessa avaliação concentra-se na identificação dos pontos fortes e fracos da instituição no sentido de uma melhoria contínua dos serviços.

Sobre a qualidade dos serviços, os usuários apresentam expectativas com base em experiências do passado, necessidades particulares, divulgação do próprio fornecedor do serviço e também com base em recomendações de outras pessoas. A partir do momento que o serviço foi prestado, há uma comparação entre a qualidade esperada e o serviço realmente recebido. Caso a qualidade recebida fique aquém do nível esperado, há um *gap* entre o desempenho do prestador do serviço e a expectativa do cliente (LOVELOCK E WRIGTH, 2001).

Ainda, segundo Grönroos (1984) a qualidade de serviço percebida pelo cliente se divide em duas dimensões: a dimensão da qualidade técnica (resultado do serviço prestado), e a dimensão da qualidade funcional (relacionada com a percepção subjetiva da forma como o serviço é prestado).

Após essa primeira tentativa de definição de um modelo de qualidade de serviço, proposta por Grönroos (1984), destaca-se alguns outros autores que tentaram também um modelo de qualidade: Parasuraman *et al.* (1988), Cronin e Taylor (1992) e Brady e Cronin (2001).

Parasuraman *et al.* (1988) propõem um modelo da qualidade dos serviços denominado por modelo do Gap, no qual o propósito é analisar as causas que geram lacunas de eficiência do serviço. Ou seja, segundo esses autores, a avaliação da qualidade dos serviços é realizada em função da diferença entre a expectativa e o real desempenho do serviço prestado.

Neste sentido, Parasuraman *et al.* (1988) desenvolveram e expõem o modelo SERVQUAL de acordo com o apresentado na Figura 2.

Figura 2: Dimensões utilizadas no modelo SERVQUAL

Dimensões	Itens correspondentes do questionário
Aspectos tangíveis	1. Os equipamentos têm aparência moderna 2. As instalações físicas são visualmente atractivas 3. Os funcionários têm uma aparência agradável 4. Os materiais relacionados com o serviço (folhetos, posters, avisos, ...) são visualmente atractivos
Fiabilidade	5. Quando prometem fazer algo em tempo certo, fazem-no. 6. Quando você tem um problema, mostram genuíno interesse em resolvê-lo 7. Os profissionais realizam bem o serviço à primeira vez 8. Os profissionais concluem o serviço no tempo prometido 9. Os profissionais insistem em manter registos isentos de erros
Capacidade de resposta	10. Os funcionários informam com precisão os utentes quando se concluirá cada serviço 11. Os funcionários servem-no com rapidez 12. Os funcionários mostram-se sempre dispostos a ajudar 13. Os funcionários nunca estão demasiado ocupados para responder às suas perguntas
Segurança	14. O comportamento dos funcionários transmite confiança 15. Sente-se seguro nas interacções com os profissionais 16. Os funcionários são sempre amáveis consigo 17. Os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder às perguntas que lhes fez
Empatia	18. Os funcionários dão-lhe uma atenção individualizada 19. Os profissionais têm horários de trabalho conveniente para todos os seus clientes 20. Os funcionários dão-lhe uma atenção personalizada 21. No hospital preocupam-se com os seus melhores interesses 22. Os funcionários compreendem as suas necessidades

Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.* (1998)

Conforme apresentado na Figura 2, Parasuraman *et al.* (1988), detectaram uma importante inter-relação entre os critérios referidos. Neste sentido, seguem as 5 dimensões: Tangibilidade, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança (que agrupa as anteriores dimensões profissionalismo, cortesia, credibilidade e segurança) e Empatia.

Além do modelo SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman *et al.* (1988), destaca-se alguns outros modelos de escalas para medição de qualidade nos serviços, tais como: Grönroos (1984), o modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992), e a mais recente contribuição para a problemática da qualidade de serviço proposta por Brady e Cronin's (2001).

O método SERVPERF, desenvolvido por Cronin e Taylor (1992) tem como princípio a percepção de desempenho dos serviços, isto é, através desse instrumento é possível analisar o nível de satisfação dos clientes com relação ao desempenho dos serviços, e não com o nível de expectativa, como no caso do modelo de Parasuraman *et al.* (1988). A seguir o Quadro 1 apresenta a principal diferença entre os modelos SERVQUAL e SERVPERF para melhor esclarecimento.

Quadro 1 – Avaliação da qualidade conforme modelo SERVQUAL e SERVPERF

Autores	Modelo	Equação
Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	SERVQUAL	Qualidade = Expectativa - Desempenho
Cronin e Taylor (1992)	SERVPERF	Qualidade = Satisfação - Desempenho

Fonte: Elaborado pelos autores.

O modelo SERVPERF utiliza as mesmas dimensões e itens do SERVQUAL, mas salienta que a qualidade dos serviços é mais bem mensurada considerando apenas as medidas da satisfação dos consumidores acerca do desempenho do serviço. Cronin e Taylor (1992) consideram esse modelo mais eficiente uma vez que reduz diretamente à metade o número de itens a avaliar para mensuração de Qualidade de Serviços.

Salomi *et al.* (2005) argumentam que as escalas SERVPERF e SERVQUAL são viáveis para medir a qualidade do serviço, não sendo identificadas restrições quanto aos coeficientes de confiabilidade e validade. Para esses mesmos autores, o modelo SERVPERF se destaca em relação ao modelo SERVQUAL como instrumento de avaliação de desempenho da qualidade por possuir um menor número de questões, se comparado ao modelo SERVQUAL. Ou seja, o entrevistado leva um menor tempo para responder às questões, fazendo com que não haja desinteresse dos respondentes, como nos casos de questionários mais extensos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste artigo foi utilizada a classificação metodológica sugerida por Silva e Menezes (2001), que define a pesquisa quanto aos seus objetivos, quanto aos procedimentos e quanto à abordagem do problema. Quanto aos objetivos, a pesquisa se enquadra como uma pesquisa exploratória pois, consoante com Vergara (2004, p. 47), “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Isto se deve ao fato de que existe pouca produção científica englobando terceirização na Administração Pública e objetiva-se aprofundar conhecimentos sobre o assunto.

No que se trata da abordagem do problema, a pesquisa é classificada como quantitativa, pois avalia os serviços por meio de um questionário com posterior análise através do SPSS. Com relação aos procedimentos de pesquisa, foi adotado um levantamento através de um estudo de caso, considerando que englobou servidores da Universidade Federal de Santa Maria.

3.1 ANÁLISE DOS DADOS

A população alvo será composta por 15 co-gestores do contrato de prestação de serviços de limpeza e manutenção em empresa terceirizada (Contrato nº 14/2013), assinado em 07 de fevereiro de 2013 e ainda em vigência na UFSM, resultante do processo de licitação nº 23081.008445/2012-22.

O presente contrato tem como objetivo as seguintes atividades: contratação de empresa para prestação de serviços de limpeza, conservação e manutenção de prédios e áreas públicas e demais cargos de prestação de serviços terceirizados para atividades de limpeza, copeiragem, recepção e manutenção de prédios e instalações nas unidades da UFSM.

Os dados foram baseados em estudos anteriores e coletados por meio de questionários, elaborados na ferramenta Google Docs. Nas assertivas do instrumento foi utilizada a escala Likert de 5 (cinco) pontos (discordo totalmente, discordo parcialmente, nem concordo nem discordo, concordo parcialmente e concordo totalmente), sendo que a pontuação 5 (cinco) significa maior concordância por parte do respondente (MALHOTRA, 2012). No extremo esquerdo, tem-se o valor “1”, o qual indica “discordo totalmente” e no outro, representado pelo valor “5”, que indica “concordo totalmente”, em conformidade com as questões aplicadas.

O instrumento de dados utilizado na investigação foi o questionário SERVPERF, de Cronin e Taylor (1992), destinado a avaliar a qualidade do serviço prestado na instituição em estudo. Do questionário estruturado SERVPERF fazem parte perguntas claras e objetivas, garantindo assim a

uniformidade no entendimento das questões por parte dos entrevistados. O SERVPERF é um instrumento de escala tipo Lickert, que permite às empresas, neste caso a Universidade Federal de Santa Maria, conhecer a qualidade do serviço prestado. Este questionário já foi utilizado em diversos estudos, por esse fato a sua validade e aplicabilidade não foi testada por meio de um pré-teste.

A análise estatística dos resultados em estudo foi realizada através do programa *SPSS (Statistical Package of Social Sciences)* versão 23. Com o intuito de avaliar a consistência interna das escalas, foi utilizado o Alpha de Cronbach para dimensões definidas no modelo SERVPERF. Avaliou-se a confiabilidade mediante o alfa de *Cronbach* os quais demonstram que existe convergência entre os itens do questionário, pois o valor de 0,990 ficou acima de 0,70, considerado aceitável para pesquisas nas ciências sociais (HAIR Jr. *et al.* 2009).

Para comparar os componentes obtidos no presente estudo, propusemo-nos fazer uma análise das médias por dimensões, através da aplicação de uma estatística descritiva.

O questionário da pesquisa foi elaborado através de uma adaptação do método SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), segundo as cinco dimensões da qualidade. Foram eliminadas algumas perguntas, diferentemente da versão original do método, como mostra o Quadro 2.

Quadro 2 – Modelo questionário aplicado segundo modelo SERVPERF.

Dimensões	Questões
TANGIBILIDADE	Q1 – Os equipamentos utilizados pela contratada são novos ou atendem as necessidades (enceradeira, lavadora de piso, cortador de grama, etc.).
	Q2 – A contratada possui instalações na UFSM.
	Q3 – Os funcionários da empresa apresentam-se adequadamente (vestimenta, asseio pessoal).
	Q4 – A contratada disponibiliza materiais de limpeza e equipamentos em quantidades adequadas.
FIABILIDADE	Q5 – A contratada assume compromisso de realizar algo em certo tempo e cumpre rigorosamente.
	Q6 – Quando tem algum problema, a empresa demonstra sincero interesse em resolvê-lo.
	Q7 – A contratada faz o serviço certo da primeira vez e persiste na sua execução sem erros.
CAPACIDADE DE RESPOSTA	Q8 – Os funcionários prometem a você os serviços nos prazos em que eles são capazes de cumprir.
	Q9 – Os funcionários estão dispostos e disponíveis durante o atendimento.
	Q10 – Os funcionários têm sempre boa vontade em ajudar.
	Q11 – Os funcionários sempre estão dispostos a esclarecer suas dúvidas.
SEGURANÇA	Q12 – O comportamento dos funcionários inspira confiança.
	Q13 – Você se sente seguro nos trabalhos realizados (ex: limpeza, serviços de manutenção, corte de gramas, etc.).
	Q14 – Os funcionários são corteses.
	Q15 – Os funcionários são treinados e conhecem o trabalho para o qual foram contratados.
EMPATIA	Q16 – Os funcionários tem horário de trabalho conveniente para a comunidade acadêmica.
	Q17 – A contratada tem funcionários específicos conforme demanda.
	Q18 – Os funcionários buscam a qualidade nos serviços prestados.
	Q19 – Os funcionários entendem as demanda gerais e específicas do trabalho.

Fonte: Elaborado pelos autores.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Em relação ao número de respondentes, foram aplicados questionários ao total de 15 co-gestores do Contrato 014/2013 a fim de saber o nível da qualidade do serviço prestado.

Nesse ponto, foram analisadas as principais características dos respondentes conforme revelado na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes

	Características	Frequência	%
Gênero	Feminino	1	14,3
	Masculino	6	85,7
	Total	7	100
Idade	De 18 a 25 anos	0	0
	De 26 a 33 anos	0	0
	De 34 a 41 anos	1	14,3
	De 42 a 49 anos	1	14,3
	Acima de 50 anos	5	71,4
	Total	7	100
Nível de Escolaridade	Ensino Superior	0	0
	Especialização ou MBA	1	14,3
	Mestrado	3	42,9
	Doutorado	3	42,9
	Total	7	100,1
Tempo de atuação na UFSM	Até 3 anos	0	0
	De 4 anos a 8 anos	1	14,3
	De 9 anos a 15 anos	3	42,9
	De 16 anos a 20 anos	0	0
	Mais de 20 anos	3	42,9
	Total	7	100,1
Tempo de atuação na função	Até 6 meses	0	0,0
	De 7 meses a 2 anos	1	14,3
	De 3 anos a 6 anos	2	28,6
	De 7 anos a 10 anos	2	28,6
	Mais de 11 anos	2	28,6
	Total	7	100,1

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Em relação ao gênero, destaca-se que os co-gestores são predominantemente do sexo masculino e possuem acima de 50 anos de idade.

Tratando-se do nível de escolaridade dos respondentes, a maioria deles apresentam mestrado ou doutorado, o que sugere uma alta qualificação dos co-gestores além de que a maioria deles têm um elevado tempo de atuação na UFSM e na função.

4.2 RESULTADOS

Foi calculada a média das dimensões, cujos resultados são apresentados a seguir na Quadro 4:

Quadro 4 – Estatística Descritiva das variáveis relativas às dimensões.

Estatísticas Descritivas		
	N	Média
TANGIBILIDADE	7	3,8571
FIABILIDADE	7	4,0476
CAPACIDADE RESPOSTA	7	4,1429
SEGURANÇA	7	4,1071
EMPATIA	7	4,1429

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Percebe-se que a principal insatisfação dos respondentes está relacionada com a dimensão Tangibilidade (média 3,8571). Por outro lado, os itens que obtiveram maior grau de satisfação são os relacionados a dimensão Capacidade de Resposta e Empatia (média 4,1429).

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa tinha como objetivo geral avaliar a qualidade dos serviços terceirizados de limpeza e conservação prestados na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). O estudo mostrou que para os dados analisados, a dimensão que carece de maior atenção é a Tangibilidade. Dessa forma, sugere-se que a administração pública crie mecanismos para melhor atender essa dimensão.

Por fim, destaca-se que o modelo proposto pode englobar outros contratos de prestação de serviços e pode ser aplicado em todas as universidades federais ou até mesmo em outros órgãos públicos do país, o que provoca a iniciativa de outros estudos nesta área, servindo, portanto, como sugestão para futuros trabalhos científicos.

6 REFERÊNCIAS

ALBARELLO, S. **Análise da Gestão do Contrato de Terceirização de Limpeza da Universidade Federal de Santa Maria**. Dissertação Universidade Federal de Santa Maria, 2016.

ALVAREZ, Manuel S.B. **Terceirização: parceria e qualidade** - 2. ed. Editora Campus. 1996.

BRADY, M. & CRONIN, J. 2001. Some New Thoughtson Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarquical Approach. **Journal of Marketing**, 65:34-49.

BRASIL. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inc. XXI da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm. Acesso em 20 de novembro de 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instrução Normativa nº 02 de 30 de abril de 2008. Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não. Disponível em: <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/legislacao/instrucoes-normativas/417-instrucao-normativa-n-02-de-30-de-abril-de-2008> . Acesso em 16 de novembro de 2017.

BRESSER-PEREIRA, L.C. Da administração pública burocrática à gerencial. In: BRESSER-PEREIRA, L. C.; SPINK, P. (Org.). **Reforma do estado e administração pública gerencial**. São Paulo: Fundação Getulio Vargas, 1998.

CARDOSO, A.; CARDOSO, A. Qualidade e satisfação na administração local: avaliação da satisfação dos munícipes da Amave NUTIII/AVE. **Rev. Adm. Pública** [online]. 2011, vol.45, n.4, pp.103-1030. ISSN 0034-7612. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122011000400005>.

CRONIN, J. J. & TAYLOR, S. A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, 56: 55-62.

GARCIA, J.M. & CARO, L.M. 2010. Rethinking perceived service quality: An alternative to hierarquical and multimensional models. **Total Quality Management**. 21 (1): 93-118.

GRANZIERA, M. L. M. **Contratos administrativos: gestão, teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2002.

GRÖNROOS, C. 1984. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**. 18(4), 36–44.

HAIR, J.F. et al. **Análise Multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

LEIRIA, J. S.; SARATT, N. D. **Terceirização uma alternativa de flexibilidade empresarial**. 8 ed. São Paulo: Gente, 1993.

LEIRIA, J. S.; SOUTO, C. F.; SARATT, N. D. **Terceirização passo a passo: o caminho para a administração pública e privada** - 2. ed. / 1993.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

PARASURAMAN, A., ZEITHMAL, V. & BERRY, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple -Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, **Journal of Retailing**, 64 (1):12- 40.

PEREIRA JÚNIOR, Jessé Torres. Gestão dos contratos administrativos. **Boletim de Licitações e Contratos**, v. 21 n.1, p.1-12, janeiro, 2008.

MAGALHÃES, Y. T, de; CARVALHO NETO, A. M. de; GONÇALVES, P. P. B. Os múltiplos desafios da gestão de terceirizados: a experiência dos gestores de contratos. **Revista de Ciências da Administração**, Belo Horizonte, p. 116-143, 2010.

- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- PINHEIRO, P. P. **O Acordo de Nível de Serviço (ANS) na Administração Pública**. Disponível em <http://www.pppadvogados.com.br/Publicacoes.aspx?v=1&nid=313>. Acesso em: 09 Set 2017.
- PORTER, Michael. **Competição**: estratégias competitivas essenciais. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- QUEIROZ, C.A.R.S. **Manual e terceirização**. 9 ed. São Paulo: STS, 1998.
- SALOMI, G. G. E.; CAUCHICK, P. A. M.; ABARCKERLI, A. J. **SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos**. Gestão & Produção. Vol.12 n. 2 São Carlos. May/Aug. 2005.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Contrato 14/2013**. Santa Maria, 2013. Disponível em:
<http://www3.transparencia.gov.br/jsp/contratoExtrato.jsf?consulta=3&CodigoOrgao=26247&idContrato=195316>. Acesso em: 15 de outubro de 2017.
- ZYMLER, B. **Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal**. Tribunal de Contas da União. Brasília: TCU, Secretaria da Fiscalização de Tecnologia da Informação, 2008, p.23.