

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

JÉSSICA VIEIRA DE AQUINO

**PERCEPÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS
OFERECIDOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

FLORIANÓPOLIS/ SC

2019

JÉSSICA VIEIRA DE AQUINO

**PERCEPÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS
OFERECIDOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado como exigência para obtenção do Diploma de Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientador: Prof. Dr. Alex Mussoi Ribeiro

Coorientador (a): Prof^a. Taise Feltes

FLORIANÓPOLIS/ SC

2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Aquino, Jéssica Vieira de
PERCEPÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS
OFERECIDOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA /
Jéssica Vieira de Aquino ; orientador, Alex Mussoi
Ribeiro, coorientador, Taise Feltes, 2019.
49 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico, Graduação em Ciências Contábeis, Florianópolis,
2019.

Inclui referências.

1. Ciências Contábeis. 2. Terceirização. 3. Administração
Pública. 4. Contabilidade Pública.. I. Ribeiro, Alex
Mussoi . II. Feltes, Taise. III. Universidade Federal de
Santa Catarina. Graduação em Ciências Contábeis. IV. Título.

Jéssica Vieira de Aquino

**PERCEPÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS
OFERECIDOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de “Bacharel em Ciências Contábeis” e aprovado em sua forma final pelo Curso Ciências Contábeis.

Florianópolis, 22 de novembro de 2019.

Prof. Joisse Antonio Lorandi, Dr.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Alex Mussoi Ribeiro, Dr
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.(a) Taise Feltes,
Avaliador(a)
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Orion Augusto Platt Neto, Dr.
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradecer a Deus pelo acompanhamento e suporte durante toda esta etapa da minha vida.

Ao professor orientador Alex Mussoi Ribeiro e a coorientadora Taise Feltes pelo direcionamento, acompanhamento e principalmente, pela paciência na orientação tornando possível esse trabalho. A todos os professores que me ensinaram e tornaram possível a minha formação.

À minha mãe e à família do meu noivo, por sempre me apoiarem e incentivarem a correr atrás dos meus sonhos, sem desistir nas dificuldades, demonstrando uma imensa capacidade de acreditar e investir em mim. Ao meu noivo que permaneceu ao meu lado, me apoiando e incentivando durante toda a minha caminhada, principalmente nos momentos mais difíceis.

Ao meu tio e tia que me acolheram em sua casa em Florianópolis durante esses anos de estudo. Meus agradecimentos também aos amigos que fiz durante o curso de Ciências Contábeis, que se tornaram parte da minha formação, e permanecerão para toda a vida.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar a percepção dos alunos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) quanto aos serviços terceirizados oferecidos no âmbito da instituição. Para tanto, buscou-se questionar os alunos sobre as atividades com as quais eles mantinham contato diariamente, como Restaurante Universitário (RU), Biblioteca Universitária (BU), secretaria dos respectivos cursos, serviços de limpeza, segurança e jardinagem. Além disso, os alunos foram questionados quanto aos aspectos financeiros do processo de terceirização. Ainda sobre aumento das tarifas já existentes e novas cobranças. Buscou-se saber as características dos participantes, como idade, curso matriculado, faixa salarial e quais serviços os mesmos julgavam como terceirizado, para essa última opção disponibilizou-se uma lista com alguns serviços prestados no dia-a-dia dos estudantes. Desta forma, para que a pesquisa fosse realizada, aplicou-se um questionário no grupo acadêmico do centro socioeconômico (CSE). A amostra da pesquisa foi composta por 254 respondentes dos cursos de Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Administração, Relações Internacionais e Serviço Social. Os resultados apontam que há alunos que não tem muito conhecimento quanto a terceirização, pois ao questionar sobre a economia da universidade com a contratação de terceirizados os respondentes mostraram-se indiferente quando a esse assunto. No entanto, de modo geral, destaca-se que em sua maioria eles compreendem quais serviços são terceirizados. Apenas três participantes assinalaram acreditar que os professores do seu centro são terceirizados e respectivamente 10 e 17 assinalaram que a recepção e a secretaria do seu centro são terceirizadas, o que conclui-se, a grande maioria assinalou os serviços que de fato utilizam mão de obra terceirizada. Outro ponto a se destacar é em relação a vigilância do campus, a opinião dos participantes mostraram-se divergentes, 31% discorda parcialmente e do outro lado 35% concorda parcialmente que os serviços são aceitáveis, nota-se pelas justificativas dos alunos participantes ao escolherem por discordar parcialmente, que já passaram por algum problema dentro do campus, e os que concordam parcialmente já ouviram falar sobre. Em geral, aos serviços prestados com os quais os alunos possuem contato diariamente dentro do campus e do centro socioeconômico (CSE) são satisfatórios.

Palavras chaves: Terceirização. Administração Pública. Contabilidade Pública.

ABSTRACT

The point of this research is to analyze the students perception about the outsourced service provided in Universidade Federal de Santa Catarina. Therefore, the aim was to question the undergraduates about the activities they stay in touch with everyday, as the Restaurante Universitário (RU), Biblioteca Universitária (BU), Secretary, cleaning and security services and gardening. Besides that, the students were questioned about the outsourcing financial process, more than that, about the fare increase and the charge of new fees. General characteristics were seen: age, course, salary range and what services they thought that were outsourced -a list was provided-. Thus, for the research success, a questionnaire was applied for the Centro Sócio Econômico academic group. The sample of this project was made by 254 answering students of courses like Accounting Sciences, Economic Sciences, Administration, International Relations and Social Service. The result indicates that some of the students have no knowledge about outsourcing, because they are indifferent when questioned about the University economics and this kind of subject, how ever, in general, most of them comprehends what it is. Only three students pointed out that they believe their teachers were outsourced and, respectively, 10 and 17 think their secretary and reception are services provided by it. This project participants show different opinions about the vigilance services, 31% partially disagree that this services are acceptable and 35% thinks that it works. It's seen, by they way they justify their answers, that most of the people who disagree has already passed through some problem in the University. In general, the outsourced services the students get in touch with -in and out the campus- are satisfactory.

Keywords: Outsourcing, Public Administration, Public Accounting

LISTA DE TABELAS

Tabela 1-Caracterização dos respondentes da pesquisa.....	23
Tabela 2- Renda Familiar	24
Tabela 3- Existência de vínculo entre participante e terceirizado	24
Tabela 4- Serviços do Centro e Campus – Terceirizados	25
Tabela 5-Serviços do Centro e Campus – Não Terceirizados	25
Tabela 6-Serviços da Secretaria.....	26
Tabela 7-Serviços dos Canais Eletrônicos	28
Tabela 8-Serviços de Limpeza do Centro	30
Tabela 9-Serviços de Segurança do Campus	31
Tabela 10-Serviços de Recepção da Biblioteca do Campus	32
Tabela 11-Serviços de Alimentação do Campus	33
Tabela 12-Recurso de Economia	34
Tabela 13-Aumento de Taxas.....	35

LISTA DE SIGLAS

§ - Inciso
Art. – Artigo
BCa - Biblioteca do Campus
BU - Biblioteca Universitária
CAD - Departamento da Ciência da Administração
CAGR - Controle Acadêmico de Graduação
CCa - Cozinha do Campus
CCT - Coordenadoria de Contratos terceirizados e Concessões
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
CNM - Departamento de Economia e Relações Internacionais
CSE - Centro Sócio Econômico
DPC - Departamento de Projetos, Contratos e Convênios
DPL - Departamento de Licitações
DSS - Departamento de Serviço Social
EAD - Ensino a Distância
EUA - Estados Unidos da América
F – Feminino
FI - Frequência Insuficiente
FOMRS - Formulário
IN - Instrução Normativa
JCa - Jardinagem do Campus
LCe - Limpeza do seu Centro
LRF - Lei de Responsabilidade Fiscal
M – Masculino
MCE - Manutenção do seu Centro
MP - Ministério Público
Nº - Número
PROAD - Pró – Reitoria de Administração
RCe -Recepção do seu Centro
RU - Restaurante Universitário
SC - Santa Catarina
SLTI - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
S.M - Salário Mínimo
TCP/IP - Protocolo de Controle de Transmissão/ Protocolo de Internet
TCU - Tribunal de Contas da União
TICe - Técnico de Informática do seu Centro
TST - Tribunal Superior do Trabalho
UDESC - Universidade do Estado de Santa Catarina
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina
VCa - Vigilância do Campus

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVO.....	13
1.2.1 Objetivo geral	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 JUSTIFICATIVA	13
1.4 ESTRUTURA E APRESENTAÇÃO DO TRABALHO	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 HISTÓRIA DA TERCEIRIZAÇÃO.....	15
2.2 TERCEIRIZAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
2.3 PESQUISAS RELACIONADAS À TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR PÚBLICO.....	18
3 MÉTODO.....	20
3.1 CAMPO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
3.2 AMOSTRA DA PESQUISA	20
4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES	23
4.2 RESULTADO DA PESQUISA	26
4.2.1. Secretaria.....	26
4.2.2. Canais Eletrônicos.....	27
4.2.3. Serviços de Limpeza	29
4.2.4. Serviço de Segurança.....	31
4.2.5. Serviço da Recepção da Biblioteca.....	32
4.2.6. Serviço de Alimentação	32
4.2.7. Economia de Recursos	33
4.2.8. Aumento de Taxas e Cobranças.....	35
5 CONCLUSÕES	38
REFERÊNCIAS.....	40
APÊNDICES - QUESTIONÁRIO.....	45

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

A terceirização iniciou-se no Brasil em 1950 e começou a ser conhecida e utilizada na administração pública cerca de 10 anos depois, com o intuito de diminuir a máquina pública (SILVA; PREVITALI, 2012). Com a Lei de Responsabilidade Fiscal, sancionada no ano 2000, ganhou-se maior força para a regularização financeira na administração pública. Sendo assim, segundo Martins (2011), a terceirização possui a consistência de contratar terceiros com a finalidade de realizar serviços que não são do objetivo da entidade. Dessa forma além da redução do custo, também foi transferido a responsabilidade tributária, previdenciária, obrigações de cobranças dos funcionários e capacitações para a empresa contratada, deste modo segundo Alves (2010) teve-se a possibilidade de transferir atividades secundárias a outras pessoas mais adequadas.

Segundo Reis (2011), a terceirização na administração pública não é nada além de importar e transferir os conceitos da terceirização da administração privada para o setor público, realizando adaptações.

Com relação a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), seus primeiros contratos de prestação de serviços, registrados e publicados para pesquisa aconteceram em 2011 (DPC/UFSC, 2019). A terceirização das funções no âmbito educacional federal ocorreu com o intuito de conter os gastos.

Conforme relatado nota-se que a terceirização se encontra na vivência diária das pessoas e pensando nisso chegou-se ao seguinte questionamento, qual o conhecimento e visão dos alunos do centro socioeconômico (CSE) em relação aos serviços terceirizados na universidade feral de Santa Catarina.

Nesse sentido, buscou-se por meio deste estudo analisar o contexto da terceirização na universidade pública, medindo o entendimento dos alunos, nível de conhecimento e satisfação dos serviços prestados. Para atingir o objetivo proposto, aplicou-se um questionário com os usuários diretos destes serviços na UFSC, especificamente no Centro Socioeconômico.

1.2 OBJETIVO

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo desta pesquisa acadêmica é analisar a percepção e o conhecimento dos alunos dos cursos do centro socioeconômico (CSE) quanto aos serviços terceirizados prestados na Universidade.

1.2.2 Objetivos específicos

- i. Identificar as atividades terceirizadas com maior impacto diário para os alunos na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC);
- ii. Analisar a visão dos alunos sobre o trabalho dos terceirizados na sua vivência diária na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo Inhoff; Mortari (2005, p. 06) “A terceirização como qualquer modelo de gestão apresenta vantagens e desvantagens para a empresa e devem ser levadas em consideração e muito bem analisadas”.

Por meio da observação de que a terceirização encontram-se no contexto diário da maioria das pessoas, que muitas vezes não possuem conhecimento quanto ao processo, benefícios e perdas que geram essa prática, verificou-se a possibilidade da realização do estudo na população acadêmica da Universidade Federal de Santa Catarina, com um grupo de alunos de graduação matriculados nos cursos do CSE.

A pesquisa foi aplicada no CSE, que a partir de 2011, passou a ser o maior centro de ensino da UFSC em número absoluto de alunos, considerando também os alunos do Ensino a distância (Ead). O centro é composto por cinco cursos, sendo eles: Administração, Ciências

Contábeis, Ciências Economia, Serviço Social e Relações Internacionais, somando atualmente, seis mil alunos, dentre eles de graduação, mestrado e doutorado (UFSC/CSE, 2019).

Neste contexto a relevância desta pesquisa se faz ao demonstrar a percepção dos alunos da UFSC quanto aos serviços terceirizados, além de agregar conhecimento na área pública, especificamente para prática da terceirização, contribuindo com mais informações e fonte de pesquisa para trabalhos futuros nesta área.

1.4 ESTRUTURA E APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho em questão possui a seguinte estrutura: no tópico um, inicia-se com a introdução, dividida em quatro subtítulos, objetivo geral, objetivo específico, justificativa e estrutura do trabalho; no tópico dois apresenta-se o referencial teórico, dividido em três subtítulos, os quais abordam a história da terceirização, a terceirização na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e estudos relacionados à pesquisa em questão; no tópico três descreve-se a metodologia, dividido em campo de aplicação da pesquisa e amostra da pesquisa; no tópico quatro aborda-se a discussão e análise dos resultados, o qual possui dois subtítulos, que são a caracterização dos respondentes e resultado da pesquisa. Este segundo subtítulo, fica dividido nos temas: secretaria, canais eletrônicos, serviços de limpeza, serviços de segurança, serviço da recepção da biblioteca, serviço de alimentação, economia de recursos e aumento das taxas e cobranças. Por fim, no tópico cinco descreve-se a conclusão da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HISTÓRIA DA TERCEIRIZAÇÃO

Na história da terceirização descrevem que essa atividade já era conhecida antes mesmo do seu marco inicial por volta do século XX, sendo utilizada sem ter a nomenclatura definida. Viana (2015) explica que a “forma de terceirização ganhou conhecimento nesse momento da história, porém sua origem é remota.”

De acordo com Viana (2015) existem relatos na história, quanto a existência de modelos de terceirização na época da escravidão, quando gregos alugavam escravos para trabalharem nas minas, o mesmo ocorrendo no Brasil, onde as fábricas de cerveja preferiam alugar escravos ao invés de comprá-los. Sendo assim a contratação de serviços por terceiros está relacionado à história muito mais tempo do que se pode imaginar.

Porém, não é possível afirmar que a terceirização de fato ocorria antes da revolução industrial. A prática, conforme citada por Viana (2015), no entendimento de Castro (2000, p.75), é relatado que “antes da segunda guerra mundial já se tinha as prestações de terceiros, porém não poderia se conceituar como terceirização”, afinal era utilizada a atividade, mas não tinha a nomenclatura de terceirização.

Iniciou-se a terceirização verdadeiramente na segunda guerra mundial, quando os Estados Unidos uniram-se ao Japão e aos países Europeus para combater as forças nazistas. (SEKIDO,2010). Como as indústrias de armamento não obtiveram capacidade para abastecer o mercado, foi identificada a necessidade que a indústria se voltasse para a produção, e as atividades de suporte fossem destinadas para terceiros.(SEKIDO,2010) Conforme Castro (2000, p.75) “a atividade terceirizada estava presente antes da segunda guerra mundial, porém não se tinha o conceito de ser atividades terceirizadas, foi após o marco histórico que a terceirização interferiu na sociedade e na economia”.

Conforme Basso (2008) o início dessa experiência de empresa surgiu na década de 1850, com o intuito de produzir insumos para a matriz, como o caso da Col, na Inglaterra em 1852. Foi nesse momento que começou a se implantar a empresa “espelho” no exterior. Basso (2008) ainda referêcia que em “a Bayer, nos EUA e em 1865, da Singer, em Glasgow”. Em 1867 esse fenômeno começa então a vir para o Brasil.

No Brasil, a terceirização começa a ser empregada por volta de 1950, “pelo interesse que tinham em se preocupar apenas com a essência do seu negócio” (MEIRELES, 2008).

P.03). Com esta preocupação, os empresários notam a vantajosidade da então contratação da mão de obra de terceiros por meio de contratos, observando-se que teriam serviços com menores custos e sem a necessidade de preocupação com questões trabalhistas. E assim as empresas concentravam seus esforços em atividades fins, deixando o suporte das atividades meio, como limpeza, conservação, motorista, jardinagem, copeira, entre outros, para as então contratações de terceiros.

A preocupação com um modelo de gestão empresarial que permitisse a especialização das atividades da empresa, com o objetivo de aumentar sua eficiência, ao possibilitar a concentração de esforços na sua atividade-fim e, ao mesmo tempo, garantir a lucratividade das suas operações. (MEIRELLES, 2008, p.3).

Assim, pode-se descrever a terceirização como uma forma de reestruturação administrativa, em que determinadas atividades da empresa são transferidas para outra entidade por meio de um contrato entre ambas as partes, podendo esse contrato ser de empresa privada para outra empresa privada ou até mesmo entre empresa privada com o governo. Essa forma de contratação também é chamada por alguns autores como subcontratação, focalização, descentralização, parceria, terceirização.

Conforme Castro (2000), a terceirização é conceituada com o foco de modernizar a área técnica administrativa e promover a competitividade empresarial por meio de distribuição de atividades de suporte. Com essa nova prática, pode-se focalizar no planejamento, organização, controle, coordenação e na direção das atividades fins.

Dessa forma, terceirização ocorre quando uma determinada empresa é contratada para prestar serviços à outra empresa disponibilizando os seus funcionários, passando a responsabilidade tributária jurídica e social para a empresa contratada Carelli (2003), conceitua terceirização como os empréstimos de atividades para mão de obra particularizada, com maior capacidade tecnológica, própria e moderna e que tenham essas funções como finalidade da sua empresa. Assim auxilia a tomadora para que focalize suas atividades para âmbito gerencial, preservando e evoluindo a produtividade com redução de custos e aumentando a competitividade.

Neste mesmo viés cabe explicar o conceito de empregador e empregado no seu âmbito jurídico, conforme (BRASIL, 1943, art. 2º) “Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviço” e segundo (BRASIL, 1943, art. 3º) “Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a

dependência deste e mediante salário”. Sendo assim entende-se que os terceirizados não são considerados do quadro de funcionários das empresas ou órgãos públicos. A empresa onde os terceirizados executam seus serviços não possuem o risco econômico e os mesmos não recebem seus salários pela empresa onde os serviços são executados.

Quando observa-se a terceirização no setor público em nível mundial, começa -se a falar em terceirizar as funções de suporte por volta de 1960, quando entra em discussão o tamanho da máquina pública e nesse mesmo momento instaura-se a possibilidade da reforma administrativa do Estado (ALVES, 2010). Portanto, a possibilidade de transferir atividades auxiliares a outras pessoas mais adequados pareceu bem mais lucrativa ao Estado, e poderia diminuir o déficit estatal por meio da redução de custos (REIS, 2011). Conceitua que a terceirização se exemplifica como uma maneira de introdução e transparência dos conceitos da parceria do setor privado para a administração pública, com formatos adaptados para a área pública.

No Brasil, despertou-se a reforma a partir da década de 80 com o mesmo intuito do restante do mundo que é diminuir o gasto da máquina pública, “[...]essa reforma é irreversível; qualquer governo que assumisse o poder teria que levá-la a efeito” (DI PIETRO, 2009, p. 28). A realidade da crise financeira com a falta de verbas na educação, saúde, moradia, transporte, segurança, deu início a uma busca de novas medidas inovadoras que admitam o estado ter maior eficácia na prestação de serviços “[...] a intensificação do recurso ao instituto da terceirização para buscar-se a colaboração de entidades privadas no desempenho de atividades-meios da administração” (DI PIETRO, 2008; p 29).

Desde então a terceirização permeia o dia a dia da área pública, como por exemplo, limpeza, manutenção, motoristas, serviço de informática, secretárias, telefonistas, entre outras contratações via empresas privadas para trabalhar em órgãos públicos nas atividades meio.

Nesta visão a redução dos custos no âmbito federal, estadual e municipal das atividades de suporte, possivelmente poderia aumentar a qualidade e eficiência na administração pública (ALVES,2010).

É uma metodologia de motivação e fomento à criação de novas empresas, possibilitando o surgimento de mais empregos. Incentiva o aparecimento de micro e médias empresas, e ainda o trabalho autônomo, gerando também a melhoria e incremento nas empresas existentes no mercado, com ganhos de especialidade, qualidade e eficiência. (QUEIROZ,1998).

Porém com todo seu marco histórico e pela necessidade de inserção de empresas privadas da administração pública só introduziu-se às atividades após o decreto-lei nº 200/67,

o qual previa que a administração pública poderia utilizar de serviços de terceiros mediante contratos.

A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada. § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa. Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (BRASIL, 1967, art. 10, §7).

Atualmente as bases legais e normativas da terceirização no âmbito da Administração Pública Federal são: Lei nº8.666/93, Decreto Federal nº 2.271/97, Instrução Normativa(IN) nº 2/2008 – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) e suas alterações, além da Súmula 331 – Tribunal Superior do Trabalho (TST), apesar de não se constituir em norma, devem ser considerados também os entendimentos constantes das deliberações do Tribunal de contas da União (TCU).

Nesse sentido entra a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) que é uma medida política adotada pelo estado com o intuito de equilíbrio fiscal da fundamentação dos princípios do planejamento, transparência, controle e responsabilidade, para desse modo, constituir regras de finanças públicas voltadas a responsabilidade da gestão fiscal. O Objetivo do governo é controlar o endividamento na administração pública. (CORBARI; MACEDO,2009). Segundo Pereira (2006), a execução da LRF tende a aumentar a qualidade das ações de gestão fiscal dos recursos públicos confiados aos agentes da administração pública de todas as esferas de governo e privar-se dos excessos que provocam danos ou prejuízos ao patrimônio público. Barroso e Rocha (2009) dispõem que a administração pública federal, procurou entre outros alvos, com a Lei de Responsabilidade Fiscal, instituir novas instituições para reduzir o endividamento estadual, quando terceiriza-se os serviços das atividades meio, auxilia na redução dos gastos principalmente na folha de pagamento, passando a responsabilidade para a empresa privada.

2.3 PESQUISAS RELACIONADAS À TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Um dos métodos utilizados para realização deste trabalho, constituiu em efetuar pesquisas sobre estudos relacionados ao setor público e estudos aplicados em outras

universidades federais ou até mesmo na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Com a prática de pesquisa notou-se que já eram existentes trabalhos na área, porém, com enfoques diferentes. Conforme registraram Freitas e Coutinho (2016), o objetivo do trabalho foi verificar problemas e vantagens percebidos por trabalhadores de empresas prestadoras de serviços terceirizados atuantes em uma universidade pública do Rio de Janeiro. Para que a pesquisa acontecesse aplicou-se questionários aos terceirizados. Os resultados obtidos foram de uma agilidade na contratação e demissão de funcionários, rodízio de trabalhadores, dificuldade de receber direitos trabalhistas, trabalho frágil e precariedade devido aos atrasos de salários e benefícios.

Outro estudo referente a terceirização foi do autor Martins (2018), aplicado a pesquisa na Universidade Pública de Santa Catarina, como enfoque no departamento de engenharia e o objetivo de verificar quanto ao trabalho dos terceirizados na área da limpeza do centro e a interferência dos serviços para os servidores, abordando tanto quanto ao horário de limpeza, perfis, setores e ambientes. O resultado do estudo concluiu que os serviços ocorrem de forma regulares, que de um ângulo geral é atendida a demanda do centro, porém não é totalmente satisfatório e que o serviço de limpeza não gera grande impacto constituindo em fácil articulação.

O estudo realizado por Silva e Previtalli (2012) traz a terceirização nas atividades fins da Universidade Federal de Uberlândia. Seu objetivo era pesquisar os impactos causados pela terceirização nas atividades fins e se a qualidade de ensino permaneceria inalterada. Estudo foi realizado nos anos de 2000 a 2011 comparando os trabalhos dos servidores efetivos com a contratação dos trabalhadores terceirizados. Foi comparado a formação, comprometimento com a universidade e nível de organização. A conclusão da pesquisa notou um impacto negativo na qualidade dos serviços prestados.

Considerando que a pesquisadora em questão não encontrou nenhuma referência com o mesmo questionário e com o mesmo enfoque, de abordar voluntariamente alunos da universidade, neste trabalho procurou utilizar os referencias já existentes mesmo com pesquisas extintas. A pesquisa mais semelhante ao assunto proposto, foi realizada na própria Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), junto ao Departamento de Engenharia Elétrica, com foco na atividade de limpeza.

3 MÉTODO

Este estudo caracteriza-se como descritivo e analítico quanto ao seu objetivo e qualitativo quanto a sua abordagem. Para Goody (1995, p.62), “os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural”. No mesmo sentido, Gil (2012) relata a pesquisa qualitativa, como uma análise subjetiva, pois o pesquisador observa e apenas relata os dados, da forma mais imparcial possível.

3.1 AMOSTRA DA PESQUISA

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) é composta por seis campi, sendo o campus principal (Trindade – Florianópolis) escolhido por ser a unidade mais antiga da universidade, e possuir a maior concentração de alunos e terceirizados.

A população alvo da pesquisa compreende os alunos de graduação dos cinco cursos do centro socioeconômico, sendo os cursos, administração, ciências contábeis, ciências econômicas, relações internacionais e serviço social, resultando em um total de 3.855 alunos, dos quais 3.283 são alunos de graduação presencial e 572 da graduação Ead, (UFSC/CSE, 2019).

Para alcançar o objetivo proposto, optou-se pela aplicação de um questionário destinado aos alunos dos cursos do centro socioeconômico.

O total de participantes na pesquisa foram de 264, sendo 52 de administração, 33 ciências econômicas, 114 de ciências contábeis, 22 de relações internacionais e 33 de serviço social. A amostra final foi de 254 respostas, sendo necessário o descarte de 9 respostas por estarem incompletas e 1 devido à falta de identificação do curso por parte do aluno.

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O questionário foi criado no GOOGLE FORMS, e contou com 18 perguntas objetivas, as quais buscavam captar as percepções dos respondentes quanto aos serviços prestados pelos terceirizados. Questionou-se acerca da secretaria dos cursos, recepção da biblioteca, canais eletrônicos disponíveis pela universidade, limpeza dos centros, segurança do campus,

alimentação oferecida pelo Restaurante Universitário, economia de recursos e aumento/cobranças de taxas para contratação de mais terceirizados, além da avaliação de perfil dos alunos como gênero, idade e nível salarial.

Os respondentes possuíam como possibilidades de resposta: “discordo totalmente”, “discordo parcialmente”, “indiferente”, “concordo parcialmente” e “concordo totalmente”. Destaca-se ainda a existência de um campo para que os respondentes pudessem justificar sua resposta quanto a questão.

Com o intuito de verificar a adequação do questionário, realizou-se um piloto com 20 alunos do curso de Ciências Contábeis. Deste modo, verificou-se que não houve necessidade de alterações significativas no questionário, tendo em vista a compreensão pelos respondentes. A única alteração que se optou por realizar, foi tornar selecionável a escolha do curso, para que o aluno escolhesse dentre as opções pré-estabelecidas, ao invés do campo aberto onde ele escreveria o nome do seu curso, tornando a mesma obrigatória.

Ao considerar a adequação do questionário, enviou-se o mesmo por meio eletrônico aos alunos dos cursos do centro socioeconômico, pelo link “<http://bit.ly/terceirizacaoufsc>”, visando o auxílio da pesquisa. Também optou-se pela aplicação do questionário nas salas de aula, sendo duas turmas presenciais do curso de Administração e duas turmas presenciais do curso de Ciências Contábeis. Destaca-se ainda, que durante o período de aplicação do questionário, os alunos de alguns cursos encontravam-se em estado de greve, o que limitou o alcance da pesquisa.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 TERCEIRIZAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), instituída em 1960 por meio da junção de sete faculdades já existente no estado. Passou a ter esse nome oficializado a partir de 1965 após a Lei nº 4.759, de 20 de agosto de 1965 (UFSC, 50 anos, 2010, p. 12), com o objetivo de promover ensino, pesquisa e extensão de maneira pública e gratuita.

A UFSC é constituída por servidores docentes, servidores técnicos-administrativos em educação, estudantes de graduação, pós-graduação, ensino médio, fundamental e básico. Sua sede é em Florianópolis/SC, com diversos campos em mais quatro municípios de Santa

Catarina: Araranguá, Curitiba, Joinville e Blumenau (UFSC, 2019). Os alunos possuem capacidade de qualificação em 108 cursos de graduação presenciais e 14 cursos de educação a distância, disponibilizando mais de sete mil vagas para cursos de pós-graduação, 63 cursos de mestrado acadêmico, 15 cursos de mestrado profissional e 55 cursos de doutorado. Em 12 cursos de especialização atende cerca de 3 mil alunos. (UFSC, 2019).

A terceirização começou na UFSC por volta de 2011, quando foi disponibilizado o contrato no site do Departamento de Projetos, Contratos e Convênios (DPC). Esse serviço tem como objetivo a “contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de Impressão Departamental, de caráter local e ou de computador de grande porte com acesso via rede local Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo de Internet (TCP/IP), compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e suprimentos necessários exceto papel, incluindo serviços de operacionalização da solução, para atender as necessidades de impressão da UFSC” (DPC/UFSC, 2019). Sendo esse contrato o primeiro de terceirização da Universidade.

Atualmente a Universidade possui contratos firmados num total aproximado de trinta e seis unidades. Entre a Prestação de Serviços por meio de terceiros, aparecem as atividades de publicidade e propaganda, suporte técnico, recepcionista, auxiliar rural, recrutamento e seleção de pessoas, eventos, limpeza e conservação, manutenções em gerais, motorista, buffet diário, segurança, locação de espaço atendendo esses serviços em todos os seus campos e Colégio Aplicação. (CCT/DPC/UFSC, 2019).

O modelo utilizado para a contratação é por meio de licitação, que a responsabilidade existente é do Departamento de Licitações – DPL e obtém o suporte do Departamento de Projetos, Contratos e Convênios – DPC, possuindo ainda a Coordenadoria de Contratos terceirizados e Concessões – CCT.

As prestações de serviços têm como início um contrato entre a universidade e a empresa privada que irá administrar os funcionários. A contratada é responsável pelos serviços prestados e seu dever conforme contrato é cultivar o padrão de qualidade e a disciplina, equipar os funcionários com os uniforme, controlar a frequência, providenciar quando necessário a substituição dos empregados, preservar os utensílios necessários em condição de uso, supervisionar os serviços, nomear encarregados, coordenar a execução das funções, equipar insumos de higiene e limpeza, equipar a relação de todos os seus efetivos, assumir inteira responsabilidade civil e administrativa pela execução dos serviços (DPC/UFSC, 2019). Quanto a contratante, esta deve efetuar pagamento mensal à contratada,

proporcionar facilidades para a execução dos serviços, assegurar livre acesso aos empregados da contratada, promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados à disposição (DPC/UFSC, 2019).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

Inicialmente para análise dos resultados, realizou-se a caracterização dos respondentes quanto ao seu curso, gênero e idade. A amostra da pesquisa constituiu-se de 254 alunos dos cursos do centro socioeconômico (CSE), dos quais, conforme tabela 1, 52 são do curso de Administração, e possuem idade entre 19 e 51 anos, o que representa 20,3% da amostra total. Quanto aos alunos do curso de Ciências Econômicas e Serviço Social que responderam ao estudo, obteve-se 13% da amostra da pesquisa, equivalente a 33 alunos, com idades entre 18 e 45 anos.

O curso com o maior número de participantes foi Ciências Contábeis, que apresentou respostas de 114 alunos, com amplitude de idade de 18 a 53 anos, correspondendo a 45% da amostra total, um fator identificado como taxa elevada de respostas. Foi o maior contato com alunos deste curso. Por outro lado, o curso que apresentou o menor número de participações foi o curso de Relações Internacionais, com 22 alunos respondentes, com idade entre 19 e 32 anos, o que equivale a 8,7%.

Tabela 1- Caracterização dos respondentes da pesquisa

Curso	Alunos	F*	M**	Outros	Idade
Administração	52	27	24	1	19-51
Ciências Econômicas	33	8	25	0	18-39
Ciências Contábeis	114	61	53	0	18-53
Relações Internacionais	22	10	11	1	19-32
Serviço Social	33	25	8	0	18-45
TOTAL	254	131	121	2	

Fonte: dados da pesquisa. * F (Feminino) **M (Masculino).

Quanto ao gênero, destaca-se que a maior parte da amostra, consiste em pessoas do gênero feminino, que representam 131 (51,57%) dos respondentes, contra 121 (47,64%) do gênero masculino e 2 (0,79%) que se denominaram “outros”.

Quanto ao padrão de renda dos participantes tabela 2, verifica-se que 4,72% possuem renda entre zero e um salário mínimo, 40,94% possuem renda entre um e três salários

mínimos e a maior parte dos respondentes, 54,34%, possui renda com mais de três salários mínimos.

Tabela 2- Renda Familiar

Curso	0-1 S.M*	1-2 S.M	2-3. S.M	Mais 3. S.M
Administração	1,18%	4,72%	2,76%	11,81%
Ciências Econômicas	0,00%	2,76%	2,76%	7,48%
Ciências Contábeis	1,97%	7,87%	10,24%	24,80%
Relações Internacionais	0,00%	1,57%	2,36%	4,72%
Serviço Social	1,57%	3,54%	2,36%	5,51%
Total	4,72%	20,47%	20,47%	54,33%

Fonte: dados da pesquisa. * S.M (Salário Mínimo)

Com o intuito de verificar a proximidade dos respondentes com terceirizados e com a prática de terceirização, questionou-se se estes possuíam algum parente/amigo/conhecido que trabalhe como terceirizado. Do total de respondentes, 51% apontaram ter algum conhecido que se enquadra no questionado, 31% destacaram não conhecer ninguém que seja terceirizado, e 18% responderam não ter conhecimento.

Tabela 3- Existência de vínculo entre participante e terceirizado

Curso	Sim	Não	Não Sei
Administração	11,81%	5,51%	3,15%
Ciências Econômicas	6,30%	4,33%	2,36%
Ciências Contábeis	20,87%	14,17%	9,84%
Relações Internacionais	3,94%	3,15%	1,57%
Serviço Social	8,27%	3,54%	1,18%
Total	51,18%	30,71%	18,11%

Fonte: dados da pesquisa.

A fim de verificar acerca dos trabalhos terceirizados existentes na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), elaborou-se uma questão onde estes deveriam assinalar as atividades que acreditavam ser terceirizadas. A questão mesclou serviços terceirizados e não terceirizados. Conforme o (DPC/PROAD,2019), os serviços terceirizados da Universidade são, vigilância do campus, jardinagem do campus, limpeza do centro, manutenção do centro, cozinha do campus, técnicos de informática do centro, recepção do centro, bibliotecário(a) do campus. As demais atividades apontadas na questão (professores do centro, técnicos administrativos do centro, secretaria do centro) não são terceirizadas.

As respostas dos participantes para esta questão são demonstradas na tabela 4 e tabela 5, tratando-se a primeira dos serviços terceirizados do centro e campus, e a segunda dos

serviços não terceirizados. Por meio da tabela 4, percebeu-se que a maioria dos respondentes (93%) acreditam que o serviço de vigilância do campus é terceirizado, a limpeza do centro também foi apontada pela grande maioria, 90%, como serviço terceirizado. Ainda destacou-se que 1% dos respondentes acredita que os professores do seu centro são terceirizados, e 4% apontam os técnicos administrativos do seu centro como terceirizados, conforme demonstrado na tabela 5. Deste modo, concluiu-se que em sua maioria os respondentes da pesquisa têm conhecimento dos serviços prestados na Universidade, diferenciando em quais são terceirizados e quais são efetivos na folha de pagamento.

Tabela 4- Serviços do Centro e Campus – Terceirizados

Curso	Rce*	Vca*	Jca*	Cca*	Lce*	Mce*	Tice*	Bca*
Administração	28 (21%)	49 (21%)	45 (21%)	33 (17%)	41 (18%)	33 (20%)	5 (13%)	2 (22%)
Ciências Econômicas	18 (14%)	32 (14%)	27 (12%)	25 (13%)	31 (14%)	23 (14%)	6 (15%)	2 (22%)
Ciências Contábeis	52 (39%)	111 (47%)	104 (48%)	90 (46%)	110 (48%)	78 (47%)	16 (40%)	4 (44%)
Relações Internacionais	12 (9%)	16 (7%)	13 (6%)	16 (8%)	15 (7%)	7 (4%)	2 (5%)	1 (11%)
Serviço Social	23 (17%)	29 (12%)	28 (13%)	30 (15%)	31 (14%)	25 (15%)	11 (28%)	0 (0%)
Total	133 (100%)	237 (100%)	217 (100%)	194 (100%)	228 (100%)	166 (100%)	40 (100%)	9 (100%)

Fonte: dados de pesquisa. *Rce (Recepção do seu Centro), VCa (Vigilância do Campus), JCa (Jardinagem do Campus), CCa (Cozinha do Campus), LCe (Limpeza do seu Centro), Mce (Manutenção do seu Centro), Tice (Técnicos de Informática do seu Centro), Bca (Bibliotecários(as) do Campus).

Tabela 5-Serviços do Centro e Campus – Não Terceirizados

Curso	Professores do seu centro	Técnicos administrativos do seu centro	Secretaria do seu centro
Administração	2 (67%)	3 (30%)	5 (29%)
Ciências Econômicas	1 (33%)	1 (10%)	1 (6%)
Ciências Contábeis	0 (0%)	3 (30%)	10 (59%)
Relações Internacionais	0 (0%)	1 (10%)	0 (0%)
Serviço Social	0 (0%)	2 (20%)	1 (6%)
Total	3 (100%)	10 (100%)	17 (100%)

Fonte: dados de pesquisa.

Os próximos tópicos abordam os resultados da pesquisa. Optou-se por separar as questões feitas aos respondentes da pesquisa por temas, secretaria, canais eletrônicos, serviços de limpeza, serviços de segurança, serviço da recepção da biblioteca, serviços de alimentação, economia de recursos, aumento de taxas e cobrança.

4.2 RESULTADO DA PESQUISA

4.2.1. Secretaria

Foram elaboradas 2 questões referentes a secretaria: a primeira quanto ao horário de funcionamento da secretaria dos cursos e a segunda ao atendimento prestado por ela. Conforme site do Centro Sócio Econômico, as secretarias dos cursos realizam atendimento de segunda a sexta-feira e cada departamento possui horário diferenciado de atendimento. A secretaria de Ciências Contábeis oferece atendimento das 7:00 as 19:00 horas e a coordenação do curso tem seu atendimento das 7:00 às 20:30 horas. Da mesma forma, o atendimento dos cursos de Administração e Serviço Social, o primeiro referido como “Departamento da Ciência da Administração (CAD)” e o segundo como “Departamento de Serviço Social (DSS)” realizam atendimentos das 07:00 às 20:30 horas. Já os cursos de Ciências Econômicas e Relações Internacionais, referidos como “Departamento de economia e Relações Internacionais (CNM)” realizam atendimento aos alunos do curso das 7:00 as 19:00 horas.

A tabela 6 demonstra o percentual de respostas para cada alternativa, referentes às questões 1 e 2 do questionário.

Tabela 6-Serviços da Secretaria

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
O horário de funcionamento da secretaria do meu curso é adequado.	10 (4%)	25 (10%)	45 (18%)	91 (36%)	83 (33%)	254 (100%)
Toda vez que procurei a secretaria minha demanda foi atendida.	7 (3%)	27 (11%)	29 (11%)	92 (36%)	99 (39%)	254 (100%)
Total	17	52	74	183	182	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT

(Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

Ao questionar se o horário de funcionamento da secretaria dos cursos era adequado (questão 1), 36% dos alunos concordaram totalmente e apenas 4% discordaram totalmente. Um dos respondentes destaca que, “As secretarias costumam prestar atendimento nos “horarios” (horários) de aula, o que possibilita aos alunos irem até lá sempre que necessário.” Do mesmo modo, outro(a) participante aponta que, “Atende no horário comercial, e um pouco após o mesmo atendendo os alunos e funcionários de forma justa”. Quanto aos 4% que discordam da afirmação, as justificativas apontadas são, “Para quem trabalha de manhã e tarde e estuda de noite, fica praticamente impossível contato com a secretaria” e ainda “Atualmente possui atendimento pela manhã, porém ficou muito tempo só a tarde”.

Quando questionados se ao procurar a secretaria do seu curso sua demanda foi atendida (questão 2), 39% dos respondentes concordaram totalmente e 3% discordaram totalmente. Os respondentes destacam que “Sempre que fui ‘la’ (lá) tive minhas solicitações atendidas.” e “sim, toda vez que precisei de ajuda fui atendida prontamente.” As justificativas para a discordância total são as seguintes: “Alguns serviços bem complicados e burocráticos para resolver, ‘requetimento’ (requerimento) de segunda chamada e assinatura de estágio por exemplo” e “Já procurei por informações relativas ao curso e não obtive respostas”.

Percebe-se, portanto que a maioria dos respondentes concorda que o atendimento da secretaria de seu curso é adequado.

4.2.2. Canais Eletrônicos

Dentre os canais eletrônicos utilizados pelos alunos da UFSC, tem-se o site da instituição, dos centros acadêmicos, o MOODLE (plataforma de apoio aos cursos presenciais), o Controle Acadêmico de Graduação (CAGR), e ainda o acesso à internet por meio da matrícula e os retornos pelos e-mails enviados para os centros.

Com o intuito de verificar a percepção dos alunos quanto a esses canais, realizou-se cinco questões. As porcentagens das respostas de cada questão são apresentadas na tabela 7.

Tabela 7-Serviços dos Canais Eletrônicos

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
Toda vez que solicitei atendimento via canal eletrônico para secretaria obtive retorno tempestivo.	10 (4%)	21 (8%)	114 (45%)	51 (20%)	58 (23%)	254 (100%)
A rede de internet da universidade funciona de maneira satisfatória.	22 (9%)	71 (28%)	16 (6%)	106 (42%)	39 (15%)	254 (100%)
O site da universidade é acessível e de fácil entendimento.	15 (6%)	37 (15%)	33 (13%)	107 (42%)	62 (24%)	254 (100%)
O site do meu centro é acessível e de fácil entendimento.	17 (7%)	34 (13%)	80 (31%)	81 (32%)	42 (17%)	254 (100%)
Ao necessitar de atendimento para auxílios nos portais (MOODLE, CAGR) sempre tenho minha demanda atendida.	4 (2%)	22 (8%)	91 (36%)	79 (31%)	58 (23%)	254 (100%)
Total	68	185	334	424	259	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT (Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

A primeira pergunta foi, “Toda vez que solicitei atendimento via canal eletrônico para secretaria obtive retorno tempestivo”. Dos respondentes da pesquisa, 45% dos responderam serem indiferentes, 23% concordam totalmente com o atendimento e 4% discordam totalmente que tiveram atendimento tempestivo. Com a relação aos respondentes que se mostraram indiferentes, estes justificam que “Nunca solicitei atendimento via canal eletrônico”. Um dos respondentes que concordou totalmente com afirmação aponta que “Sempre me responderam e-mails com rapidez”. Por outro lado, quanto à discordância total, os respondentes justificam que “Respostas lentas e imprecisas. Sem foco sem de fato resolver o problema dos estudantes”.

A segunda pergunta relacionada aos canais eletrônicos foi, “A rede da internet da universidade funciona de maneira satisfatória”, 42% concordam parcialmente com a afirmação e 28% discordam parcialmente. As justificativas apontadas foram as seguintes: “Por diversas vezes fica caindo a internet e sinal é de baixa qualidade, mas na maioria das vezes funciona bem e é útil”, “Em algumas salas do CSE não é possível conectar ao Wi-Fi”, “Ja (Já) tivemos problemas com apresentação de seminários por conta da internet. ”

A terceira e quarta perguntas questionavam sobre o site da Universidade e o site do curso, se estes são acessíveis e de fácil atendimento. A maioria dos respondentes, 42%, concordam parcialmente e 6% discordam totalmente da terceira questão. Da mesma forma, para a questão 4, a maioria (32%) concordam parcialmente, e 7 % discordam totalmente. Como justificativas, os respondentes apontaram: “Acessível até tudo bem, mas de fácil entendimento está bem longe de ser. Eu e uns amigos já chegamos a fazer tutoriais de como mexer no site para calouros do nosso curso, justamente porque eles não conseguiam encontrar nada com facilidade”, “Sempre encontrei de maneira prática e rápida o que procurei”, “Complexo, desorganizado, desatualizado. Passa a impressão que inexistem pessoas para atualiza-los (atualizá-los) /melhora-los continuamente.”, “desatualizado, mas poderia ser pior”, “o site esta (está) fora do ar”.

Para a quinta e última pergunta referente a acesso dos canais eletrônicos indagou-se: “Ao necessitar de atendimento para auxílios nos portais (MOODLE,CAGR) sempre tive minha demanda atendida.” Os alunos dos cursos em sua maioria foram indiferentes com 36% das respostas, 31% concordam parcialmente e 9% discordam parcialmente, sendo que suas justificativas correspondem as seguintes frases, “nunca necessitei”, “No final do semestre fica terrível”, “As vezes os campos são confusos”, “Ainda não fiz uso desse recurso”. Ao analisar as respostas pode-se dizer que em sua maioria em todas as questões os alunos concordam parcialmente com os serviços de canais eletrônicos, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Deste modo, quanto aos canais eletrônicos oferecidos pela Universidade, a maioria dos respondentes se mostrou satisfeito com o serviço.

4.2.3. Serviços de Limpeza

Conforme o site da Universidade, esta dispõe de contrato para a prestação dos serviços de limpeza nos centros acadêmicos, sendo esse sob número 505/2018 e sua vigência irá até 29/04/2021. Os serviços contratados são de 30 terceirizados para a limpeza com horário de 44horas semanais, de segunda a sexta-feira. Caso o funcionário não cumpra os horários na semana é trabalhado dois sábados por mês. (UFSC,2019)

Com o objetivo de verificar a satisfação dos alunos quanto a limpeza do centro, elaborou-se questões relativas à adequação da limpeza dos banheiros e das salas de aula dos

mesmos. Na tabela 8 são demonstrados o percentual de respostas relativo às questões 4 e 5, para cada alternativa existente.

Tabela 8-Serviços de Limpeza do Centro

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
A limpeza do banheiro do meu centro está adequada.	28 (11%)	64 (25%)	17 (7%)	91 (36%)	54 (21%)	254 (100%)
A limpeza das salas de aula do meu centro está adequada.	7 (3%)	39 (15%)	17 (7%)	107 (42%)	84 (33%)	254 (100%)
Total	35	103	34	198	138	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT (Concordo Parcialmente);

(Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

Com relação a limpeza do banheiro, uma parte dos respondentes concordou parcialmente, 36% da amostra e outra parte, 25%, discordou parcialmente. Como justificativas, foram apontados pelos respondentes que: “Na maioria das vezes sim, mas já teve situações em que o banheiro estava com mal cheiro”, “A limpeza está de acordo, porém às vezes faltam alguns itens básicos (sabonete ou papel toalha)”, “Em 80% das vezes está sujo, fedendo, sem papel toalha e sem detergente” e “Últimamente (Ultimamente) tem havido falta de sabonete, tendo que recorrer ao centro do lado para lavar as mãos (entendo que isso se deve aos cortes do orçamento), mas antes disso, nos anos passados, também tinha falta de sabonete e as vezes de papel. E também o banheiro sempre tinha um cheiro desagradável (atualmente esse cheiro ainda persiste)”.

Do mesmo modo, referente a limpeza das salas do centro, 42% dos respondentes concordam parcialmente e 25% discordam parcialmente. Os respondentes destacam em suas justificativas que “Concordo. Por que (Porque) todos os dias pela manhã que chego bem cedo, vejo as funcionárias organizarem todas as salas”, “Considerando o alto fluxo de pessoas a limpeza eh (é) adequada”, “Nem sempre, muitas vezes estão desorganizadas as cadeiras e lixeiras sujas”, “Poderia melhorar a limpeza das cortinas e janelas”.

Assim, conclui-se que os alunos têm um descontentamento maior do que nos demais serviços oferecidos.

4.2.4. Serviço de Segurança

De acordo com o site, o serviço de segurança na Universidade é oferecido para cuidar do campus por meio do contrato 47/2016, sendo prorrogado pelo termo aditivo nº 06/2019. Os serviços são 12x36 sendo os de supervisão de 44 horas semanais. São 48 vigilantes para o dia e 49 para a noite, 2 supervisores para diurno e 2 para período noturno. Ainda possui 3 operadores de monitoramento das câmeras no diurno e 2 no noturno. Os que trabalham 12x 36 é de segunda a domingo e os de 44 horas de segunda a sexta-feira. (UFSC,2019).

Com relação a segurança do campus, questionou-se se os respondentes se sentiam seguros dentro do mesmo. Conforme demonstrado na tabela 9, os resultados apontam opiniões divergentes entre os respondentes, pois 31% deles discordaram parcialmente da questão e 35% concordaram parcialmente.

Tabela 9-Serviços de Segurança do Campus

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
Eu me sinto seguro dentro do campus da Universidade.	31 (12%)	79 (31%)	19 (7%)	90 (35%)	35 (14%)	254 (100%)
Total	31	79	19	90	35	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT (Concordo Parcialmente); CP (Concordo Parcialmente).

Para justificar suas opiniões quanto a segurança do campus, os respondentes apontaram que: “Me sinto segura durante o dia, à noite tenho receio de andar sozinha”, “Em locais mais afastados e pouco iluminados me sinto insegura além do que os vigilantes "protegem" apenas o patrimônio”, “De dia, posso falar que até sinto certa segurança, mas de noite, mesmo que houve aumento da iluminação na UFSC, ainda considero perigoso andar após as 19 - 20 horas”, “Tarde da noite não tem segurança suficiente circulando”.

Vê-se que as opiniões dos respondentes a questão de segurança do campus da Universidade divergem, no entanto, grande parte destaca sua insatisfação quanto a este serviço.

4.2.5. Serviço da Recepção da Biblioteca

No site da Universidade consta que o atendimento da Biblioteca do Campus central tem o funcionamento das 7:30 horas às 22:00 horas de segunda a sexta-feira e sábados letivos das 8:00 horas às 20:00 horas. Além disso, a BU possui atendimento online por meio de seu site, no qual é possível fazer a renovação de livros (UFSC,2019).

No tocante a esta pesquisa buscou-se saber a opinião quanto aos serviços terceirizados da biblioteca, portanto, questionou-se quanto ao funcionamento da recepção da mesma.

Na tabela 10 apresenta-se as porcentagens das respostas referente à questão apresentada. A maior parte dos respondentes, 46%, apontou que concorda totalmente com a afirmação. De forma contrária, apenas 2% informou discordar totalmente da questão. Como justificativa, os respondentes destacam “Sempre fui muito bem atendido”, “Sempre disponíveis”, “Acho que quando se precisa deles, estão dispostos a te ajudar, mas não são profissionais que precisam estar recepcionando, não há necessidade”, “Péssimo atendimento”.

Tabela 10-Serviços de Recepção da Biblioteca do Campus

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
A recepção da biblioteca universitária funciona adequadamente.	6 (2%)	17 (7%)	41 (16%)	73 (29%)	117 (46%)	254 (100%)
Total	6	17	41	73	117	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT (Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

Portanto, conclui-se que os respondentes, em sua maioria, estão satisfeitos com o atendimento da recepção da Biblioteca e assim aponta-se que o serviço prestado pelos terceirizados nessa categoria é correspondente ao esperado.

4.2.6. Serviço de Alimentação

Outro serviço terceirizado oferecido pela Universidade é o serviço de alimentação do Restaurante Universitário (RU). Este, segundo informações que constam no site da própria Universidade, tem horário de funcionamento ao público das 11:00 horas às 13:30 horas, para almoço, e das 17:00 horas às 19:00 horas para janta, de segunda a sexta-feira. Destaca-se que as alimentações são fornecidas para todas as categorias.

Aos respondentes, questionou-se quanto a qualidade da alimentação oferecida no Restaurante Universitário. Verifica-se que 34% destes concordam parcialmente que a qualidade da comida é satisfatória e 14% discordam parcialmente. Deste modo, destaca-se as seguintes justificativas apontadas pelos respondentes: “Acredito que atende super bem as necessidades ainda mais pelo preço”, “Gostaria que tivesse opção vegetariana, mas o que é oferecido é de boa qualidade”, “a comida que oferecem não corresponde com o valor entre 10 ou 12 reais pago por ela, se comparado ao RU do CCA podemos ver claramente a disparidade”, “Faltam opções para pessoas com restrições alimentares (mas a qualidade do que é servido é adequada)”, “Sinto falta de tempero na comida e de variação nos complementos ofertados”. Na tabela 11, demonstra-se a porcentagem de resposta obtida para cada alternativa.

Tabela 11-Serviços de Alimentação do Campus

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
A qualidade da comida oferecida no restaurante universitário é satisfatória.	14 (6%)	35 (14%)	51 (20%)	87 (34%)	67 (26%)	254 (100%)
Total	14	35	51	87	67	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT

(Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

Logo, constata-se que os respondentes, em sua maioria, concordam que a alimentação é adequada, no entanto, apontam a falta de opções para quem possui restrições alimentares.

4.2.7. Economia de Recursos

A pesquisa também realizou indagações a fim de perceber se na opinião dos alunos a terceirização auxilia na economia de verbas da Universidade. Os resultados para as indagações feitas são demonstrados na tabela 12. Primeiramente apontou-se “A Universidade Pública possui uma economia considerável com a contratação dos terceirizados”. Desta afirmação, 80% se posicionaram como indiferentes ao assunto e 30% discordam totalmente com a afirmativa.

Tabela 12-Recurso de Economia

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
A Universidade Pública possui uma economia considerável com a contratação dos terceirizados.	24 (9%)	30 (12%)	109 (43%)	53 (21%)	38 (15%)	254 (100%)
Os recursos economizados com a terceirização são aplicados para melhorar o ensino, a pesquisa e a extensão	52 (20%)	50 (20%)	95 (37%)	42 (17%)	15 (6%)	254 (100%)
Total	76	80	204	95	53	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT (Concordo Parcialmente);

(Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

Os alunos justificaram com as seguintes respostas escritas: “Somente para atividades de vigilância armada, pois a terceirização leva a precarização do trabalho além de sair mais caro a contratação de determinados profissionais”, “Penso que não há economia com a terceirização”, “São recursos de fontes diferentes”, “não tenho conhecimento sobre”.

Posteriormente, tinha-se a seguinte afirmação “Os recursos economizados com a terceirização são aplicados para melhorar o ensino, a pesquisa e a extensão”. Do mesmo modo que na afirmativa anterior, a maioria dos respondentes, 80%, se mostram indiferentes e 37% concordam parcialmente. As justificativas apontadas foram: “Isso depende não somente de recursos, mas da estratégia da organização e dos meios de implementação. Embora teoricamente o custo com terceirização seja menor do que a contratação e manutenção de pessoal efetivo (incluindo planos de carreira e previdência), a forma com que esse recurso será aplicado pela gestão que irá definir se existe conversão para ensino, pesquisa e extensão (atividades fins)”, “Não acredito que toda a economia feita com os terceirizados seja revertida em projetos para a Universidade”, “Não tenho uma opinião muito bem formada, mas acredito que isso não seja muito verdadeira”, “Não se tem retorno dessa "economia" de forma eficiente”, “Desconheço os dados”.

Conclui-se com o exposto que os respondentes não possuem muito conhecimento quanto ao assunto, haja visto que se mostraram indiferentes aos mesmos.

4.2.8. Aumento de Taxas e Cobranças

Por fim, apontou-se questionamentos quanto ao aumento ou cobrança de taxas com o objetivo de melhoria dos serviços prestados. Os resultados para todas as questões relacionadas ao tema citado são apresentados na tabela 13.

Tabela 13 - Aumento de Taxas

Questão	DT	DP	ID	CP	CT	Total
Acredito que seja necessário a cobrança de mensalidades de todos os alunos (graduação e pós-graduação) com a finalidade de melhorar os serviços prestados pela universidade.	160 (63%)	43 (17%)	14 (6%)	29 (11%)	8 (3%)	254 (100%)
Concordo em pagar taxa de matrícula para que haja melhoria nos atendimentos em geral.	142 (56%)	33 (13%)	19 (7%)	41 (16%)	19 (7%)	254 (100%)
Concordo em aumentar a tarifa do restaurante universitário para obter melhor atendimento aos alunos.	69 (27%)	40 (16%)	20 (8%)	78 (31%)	47 (19%)	254 (100%)
Concordo em aumentar a tarifa de atraso dos livros na biblioteca universitária para contratação de novos servidores.	82 (32%)	30 (12%)	37 (15%)	68 (27%)	37 (15%)	254 (100%)
Total	453	146	90	216	111	

Fonte: dados da pesquisa. DT (Discordo Totalmente); DP (Discordo Parcialmente); ID (Indiferente); CT (Concordo Parcialmente); CT (Concordo Parcialmente).

A primeira questão é referente a cobrança de mensalidade de todos os alunos. Dos respondentes, 63% discordou totalmente, ao apontar que: “A universidade é pública. Uma cobrança de mensalidade descaracterizaria isso. Além disso, muitos alunos utilizam bolsas de permanência para conseguir se manter em seus cursos, logo, eles não teriam como pagar uma mensalidade, o que elitizaria ainda mais a universidade pública”. Outro respondente destaca que: “Considerando a UFSC como autarquia federal, não concordo com a cobrança de mensalidade, principalmente em cursos de graduação. Caso alguns cursos de pós fossem oferecidos em parceria com instituições privadas mediante pagamento via fundações ou outras PJs, talvez seja uma opção. Porém acredito na educação pública "gratuita" de qualidade.” Já este respondente demonstra que: “a melhor forma seria um financiamento do valor do curso de graduação garantido pelo governo, onde o aluno tem o tempo do curso de carência e após se formar, paga gradualmente o valor financiado para o Estado”. De forma contrária, 11%

concordaram parcialmente com a cobrança de mensalidade e deles destaca, “Não de todos os alunos, mas dos que tem (têm) maior condição, sim!”.

A segunda questão apontava para o pagamento de taxa de matrícula com o intuito de melhorar os atendimentos em geral. Verifica-se que 56% dos alunos discordam totalmente da afirmação e justificam: “Na UDESC, antes de 2007, os alunos eram cobrados em R\$ 50,00 por disciplina reprovada por FI. O MP entrou na discussão, questionando as cobranças de taxas para esse tipo de personalidade jurídica (fundação pública/autárquica). A partir de então não foram mais cobradas taxas. Acredito que antes de cobrar pela contraprestação de serviços, a Universidade deve implementar meios de medir e demonstrar com transparência as ações neste sentido. Se necessária a cobrança, acredito que os alunos devem ter total acesso ao montante das receitas e da aplicação desses recursos.” Em oposição, 16% concordam parcialmente e justificam seu posicionamento da seguinte forma: “Muitas pessoas frequentam a universidade, mas não se dedicam quase nada, seria interessante, pois essa seria uma forma de fazer com que esses estudem ou saiam de uma vez. ”, “Acho que quem deveria pagar o (são) aqueles que possuem renda acima de um numero (número) X de salários. Pessoas de baixa renda nao (não) devem pagar.”

Quanto a taxa cobrada pelo Restaurante Universitário, questionou-se se esta deveria ser aumentada para melhorar o atendimento. Os respondentes se mostram divididos quanto a essa questão, haja vista que 31% concordaram parcialmente e 27% discordaram totalmente. Para justificar suas opiniões, os respondentes destacam: “talvez não melhorasse o atendimento, reduziria a verba necessária de subsídio, podendo utilizar essa verba em outras demandas da Universidade ou mesmo manter o RU aberto nesse período de verbas bloqueadas”, “Apenas se aumentarem os critérios para isenção, ou que seja criada uma redução da taxa para aqueles que não podem arcar com um valor maior em cada refeição”, “Apesar da qualidade da comida ser satisfatória, creio que um pequeno aumento geral ajudaria a oferecer mais opções no cardápio, tanto para estudantes que comem de tudo quanto para àqueles que são vegetarianos/veganos ou têm alguma restrição alimentar”.

Por fim, indagou-se com relação ao aumento na tarifa cobrada pelo atraso na devolução de livros na BU, com o objetivo de contratar novos servidores. Da mesma forma que na questão anterior, percebe-se uma divisão entre os respondentes, onde 32% discordam totalmente, 27% concordam totalmente. Alguns dos respondentes apontam que: “Todos que pegam os livros emprestados estão completamente cientes da responsabilidade da data de entrega, um aumento na taxa diminuiria casos de empréstimo sem devolução”, “Concordo, pois, além de atuar como um coator que "pressiona" os alunos a devolverem os livros no

tempo determinado ainda pode favorecer a contratação de novos servidores com a arrecadação de verbas.”, “Discordo por ser algo irrelevante na universidade, apesar de não gerar lucro visíveis”, “Não acho que necessite novos servidores”, “Acho desnecessário”.

Portanto, conclui-se que os alunos não estão dispostos a pagar mensalidade ou até mesmo taxa de matrícula para que os serviços sejam melhorados, como mostrado no decorrer da pesquisa. Preferem o atendimento atual e que não seja cobrado. Com relação ao aumento do passe do RU e a taxa de atraso da BU os alunos se dividem em sua opinião, haja visto que uma parte dos respondentes concorda, porém, outra parte discorda.

5 CONCLUSÕES

A terceirização é descrita como uma forma de reestruturação administrativa, na qual determinadas atividades da entidade são transferidas para outra entidade privada por meio de um contrato entre ambas as partes. O objetivo do presente estudo foi analisar qual a percepção e o conhecimento dos alunos do centro socioeconômico (CSE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), sobre os serviços prestados pelos terceirizados.

Para alcançar o objetivo proposto, aplicou-se um questionário aos alunos do centro em questão. De modo geral percebe-se que os alunos identificam as atividades terceirizadas de maneira satisfatória e consideram que estas cumprem seu papel. Do mesmo modo, Martins (2018), relata que ao aplicar seu questionário com os servidores do departamento de engenharia elétrica, constatou que os tomadores estão satisfeitos em sua maioria com o serviço prestado pelos terceirizados da área de limpeza.

Destaca-se que 11,81% dos respondentes não possuem total conhecimento das atividades que são terceirizadas na Universidade, uma vez que 30 alunos assinalaram como terceirizados, professores do seu centro, técnicos do seu centro e secretaria do seu centro, ainda destaca-se sobre a economia de recursos com a contratação de terceirizados, que respectivamente assinalaram 43% e 37% serem indiferente, conclui-se que os alunos não possuem conhecimento referente a esse assunto.

Outro ponto que destaca-se na pesquisa é sobre os serviços prestados pela segurança da universidade, uma vez que os alunos participantes demonstraram-se contraditórios sobre o assunto, 31% discorda parcialmente que o serviço é satisfatório e 35% concorda parcialmente sobre o serviço, o que nota-se nas justificativas dos alunos, que ao assinalar discordo totalmente, em grande parte devido à alguma situação de perigo dentro da UFSC e ao escolher por concordo parcialmente, justificaram que não passaram por nenhum problema, porém escutaram algum conhecido que já passou pela situação. Sugere-se que para pesquisas futuras seja realizada outras perguntas referentes a esse serviço para melhor entendimento do assunto.

Ao analisar a parte econômica, os alunos mostraram-se contrários a adesão de mensalidade ou cobrança na matrícula, na primeira pergunta 63% discorda totalmente com essa prática, e 56% discorda totalmente, respectivamente na terceira e quarta pergunta 27% e

32% discordam totalmente, o que conclui-se que os alunos são contra, mesmo que seja para melhoramento do serviço prestado.

Por fim, analisando as demais questões os alunos concordam que os serviços são satisfatórios. Aponta-se como limitante da pesquisa, a amostra, sabendo que o questionário foi aplicado durante um período em que os alunos se encontravam em estado de greve. Deste modo, sugere-se para pesquisas futuras a ampliação da mesma, buscando aplicar o questionário em outros meios, com o intuito de avançar com as pesquisas na área. Além disso, ao considerar a relevância do tema estudado também sugere-se o aprofundamento e introdução a terceirização nas áreas fins, aprovado pela Súmula 331 – TST.

REFERÊNCIAS

ALVES, Osvaldo Nunes. **Terceirização de serviços na administração pública**. 2010. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2054228.PDF>. Acesso em: 12 ago.2019.

BARROSO, Rafael.; ROCHA, Romero. **Is the Brazilian Fiscal Responsibility Law (LRF) Really Binding? Evidence from State-Level Government**. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/6357805.pdf>. Acesso em: 20 ago.2019.

BASSO, Guilherme Mastrichi. **Terceirização e o mundo globalizado: o encadeamento produtivo e a complementaridade de serviços como potencializadores da formalização de contratos**. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/5388/005_basso.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Acesso em: 22 ago.2019.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008**. O secretário de logística e tecnologia da informação do ministério do planejamento, orçamento e gestão. Disponível em: https://www.cjf.jus.br/cjf/cjf/control-interno/fique-por-dentro/InstrNormSLTI_02_2008.PDF/view. Acesso em: 12 jun. 2019.

BRASIL. **Justiça do Trabalho Tribunal Superior do Trabalho. Súmula. Nº 331**. Contratação de prestação de serviços legalidade. Disponível em: http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331. Acesso em: 12 jun.2019.

BRASIL. Planalto Civil. **Decreto Lei nº200, 25 de fevereiro de 1967**. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 12 jun.2019.

BRASIL. Planalto Civil. **Decreto – Lei nº5.452, 01º de maio de 1943**. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 12 jun.2019.

BRASIL. Planalto Civil. **Decreto Lei nº8.666, 21 de junho de 1993**. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm . Acesso em: 12 jun.2019.

BRASIL. Planalto Civil. **Decreto Lei nº2.271, 7 de julho de 1997**. Dispõe sobre a contratação de serviços pela administração pública federal direta, autarquia e fundacional, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2271.htm. Acesso em: 12 jun.2019.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Terceirização como Intermediação de Mão de Obra**. Disponível em: <https://indicadoresdeemprego.files.wordpress.com/2013/12/terceirizac3a7c3a3o-como-intermediac3a7c3a3o-de-mc3a3o-de-obra.pdf>. Acesso em: 10 jun.2019.

CASTRO, de Rubens Ferreira. **A terceirização no Direito do Trabalho**. São Paulo, Malheiros, 2000.

CENTRO SOCIOECONOMICO. **Horários de atendimento do CSE**. Disponível em: <https://cse.ufsc.br/horarios-de-atendimento-do-cse/>. Acesso em 24 out. 2019.

CORBARI, Ely Célia; MACEDO, Joel de Jesus. **Efeitos da Lei de Responsabilidade Fiscal no endividamento dos Municípios Brasileiros: uma análise de dados em painéis**. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772009000300004. Acesso em: 27 nov. 2019.

FREITAS, Lilian Aguiar de; COUTINHO, Luciano Rodrigues de Souza. **TERCEIRIZAÇÃO: uma análise a partir da percepção dos trabalhadores terceirizados de uma Universidade Pública na Cidade do Rio de Janeiro**. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/30124331.pdf>. Acesso em: 28 nov.2019.

FREZ, Genivaldo Marcilio; Mello Vanessa Mieiro. **Terceirização no Brasil**. Disponível em: <http://www.sadsj.org/index.php/revista/article/view/32/31>. Acesso em: 10 jun. 2019.

GARCIA, Klèber Samuel. **Adequabilidade para a Certificação como Operador Econômico autorizado (oea): Aplicação em uma Importadora do Estado de Santa Catarina**. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/193274/Kleber%20Samuel%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 set. 2019.

GIL. Antônio Carlos. **MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA SOCIAL**. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 15.jul .2019.

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p.57-63, abr. 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acesso em: 05 set. 2019.

IMHOFF, Márcia Moraes; MORTARI, Aline Perico. **Terceirização, vantagens e desvantagens para as empresas**. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/6219/3720>. Acesso em: 27 nov. 2019.

MATIAS, José Matias. **Finanças públicas: a política orçamentária no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Sérgio Pinto. **A Terceirização e o direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

MEIRELES, Lívia Maria Silva. **Terceirização**. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/23148-23150-1-PB.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Parcerias na administração pública**. 4. ed. São Paulo:Atlas,2009.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares. **Manual de Terceirização: Como encontrar os caminhos para a competitividade, com flexibilidade empresarial e atendimento do mercado, ganhando da concorrência e satisfazendo os anseios e interesses dos consumidores.** São Paulo: STS Publicações e Serviços Ltda, 1998.

REIS, Fátima dos. **A reforma do Estado brasileiro no período de 1995 a 2002: reconfiguração da administração e dos serviços públicos e seus reflexos na Universidade Federal de Goiás-UFG.** Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Goiânia, 2011.

SEKIDO, Amelia Midori Yamane. **Terceirização na Administração Pública**

A gestão e a fiscalização dos contratos. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/terceirizacao-na-administracao-publica-a-gestao-e-a-fiscalizacao-dos-contratos.htm>:

Acesso em: 27 nov. 2019.

SILVA, Ricardo Margonari; PREVITALI, Fabiane Santana. **A terceirização no setor público brasileiro: Um estudo acerca da terceirização na universidade federal de Uberlândia e seus impactos na qualidade do ensino.** Disponível em: http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/jornada/jornada11/artigos/3/artigo_simposio_3_560_ricardo_margonari@hotmail.com.pdf. Acesso em: 27 nov. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina. **Estrutura UFSC.** Disponível em: <http://estrutura.ufsc.br/>. Acesso em: 20 ago. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina. **Estrutura UFSC.** Disponível em: <http://dpc.proad.ufsc.br/transparencia-atas-contratos/>. Acesso em: 20 ago.2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina . **Livro UFSC 50 anos.** Disponível em: http://agecom.ufsc.br/files/2010/12/Livro_UFSC50Anos_2010_web.pdf. Acesso em: 20 ago. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina . **CSE. Cursos - Graduação.** Disponível em: <https://cse.ufsc.br/apresentacao/#>. Acesso em: 01 out. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina . **Estrutura UFSC**. Disponível em: <https://cse.ufsc.br/>. Acesso em: 05 set. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina . **Proad. Termo de Contrato. Serviços Terceirizados 2017**. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/id/e240d255-73cb-4f95-ab92-c5ae99b6150e/C.%20505.2018%20assinado.pdf>. Acesso em: 28 out.2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina . **Proad. Termo de Contrato. Serviços Terceirizados 2016**. Disponível em: <http://dpc.proad.ufsc.br/files/2016/12/Termo-de-Contrato-n%C2%B0-47-2016.pdf>. Acesso em: 28 out. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina. **Restaurante Universitário. Serviços. Horários de atendimento**. Disponível em: <https://ru.ufsc.br/horario-de-funcionamento/>. Acesso em: 28 out. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina. **Biblioteca Universitária. Horários e Endereços**. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/horario/>. Acesso em: 28 out. 2019.

UFSC. Universidade federal de Santa Catarina . **Livro UFSC 50 anos**. Disponível em: http://agecom.paginas.ufsc.br/files/2010/12/Livro_UFSC50Anos_2010_web.pdf. Acesso em: 05 out. 2019.

VIANA, Marcio Túlio. **Para entender a terceirização**. São Paulo: LTr, 2015.

APÊNDICES - Questionário

Prezado (a) Senhor (a)

Cumprimentando-o (a) cordialmente, viemos por meio desta apresentar Jéssica Vieira de Aquino, aluno regularmente matriculado no curso de graduação em Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Santa Catarina.

A graduanda está realizando uma pesquisa para o trabalho de conclusão de curso, sob a orientação do professor Dr. Alex Mussoi Ribeiro. A pesquisa aborda o assunto TERCEIRIZAÇÃO NA ÁREA PÚBLICA.

Neste sentido, solicitamos a V.Sa. o apoio para que a graduanda possa realizar sua pesquisa. Vale ressaltar que os dados e informações obtidos não servirão para qualquer outra finalidade que não seja a desta pesquisa acadêmica, que terá um cunho estritamente científico. Os dados fornecidos serão descritos sem divulgação dos nomes das pessoas pesquisadas e o nome da entidade poderá ser mantido em sigilo, se assim entenderem necessário.

Eventuais dúvidas, quanto a pesquisa, poderão ser obtidas por meio do e-mail jessvieiraaquino@gmail.com, Graduanda em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina.

Certos de podermos contar com a colaboração de V.Sa. e desta Organização, antecipamos agradecimentos.

Bloco de perguntas

Idade: _____

Gênero: () Feminino () Masculino () Outro

Renda Familiar

- () 0 a 1 salário mínimo
- () 1 a 2 salários mínimos
- () 2 a 3 salários mínimos
- () Acima de 3 salários mínimos

Curso de Graduação:

- () Administração
- () Ciências Contábeis
- () Ciências Econômicas
- () Relações Internacionais
- () Serviço Social
- () Outros

Possui algum parente/amigo/conhecido que trabalhe como terceirizado?

- () Sim () Não () Não sei

Em sua opinião quais serviços são terceirizados na universidade? Assinale os serviços com um X.

Função/ Cargo	Assinale com um X
Recepção do seu centro	
Vigilância do Campus	
Jardinagem do Campus	
Cozinha do Campus	
Limpeza do seu centro	
Professores do seu curso	
Manutenção do seu centro	
Técnico de Informática do seu centro	
Técnicos Administrativos do seu centro	
Bibliotecário (a) do Campus	
Secretaria do seu centro	

Referente ao funcionamento da estrutura da universidade, indique a sua opinião quanto às afirmativas a seguir e ao assinalar as alternativas, **“discordo totalmente”** ou **“discordo parcialmente”** demonstrar sucintamente o motivo pelo qual optou por esse posicionamento.

1. O horário de funcionamento da secretaria do meu curso é adequado.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

2. Toda vez que procurei a secretaria minha demanda foi atendida.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

3. Toda vez que solicitei atendimento via canal eletrônico para secretaria obtive retorno tempestivo.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

4. A limpeza do banheiro do meu centro está adequada.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

5. A limpeza das salas de aula do meu centro está adequada.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

6. Eu me sinto seguro dentro do campus da Universidade.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

7. A recepção da biblioteca universitária funciona adequadamente.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

8. A qualidade da comida oferecida no restaurante universitário é satisfatória.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

9. A rede de internet da universidade funciona de maneira satisfatória.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

10. O site da universidade é acessível e de fácil entendimento.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

11. O site do meu centro é acessível e de fácil entendimento.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

12. Ao necessitar de atendimento para auxílios nos portais (MOODLE, CAGR) sempre tenho minha demanda atendida.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

13. A Universidade Pública possui uma economia considerável com a contratação dos terceirizados.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

14. Os recursos economizados com a terceirização são aplicados para melhorar o ensino, a pesquisa e a extensão.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

15. Acredito que seja necessário a cobrança de mensalidades de todos os alunos (graduação e pós-graduação) com a finalidade de melhorar os serviços prestados pela universidade.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

16. Concordo em pagar taxa de matrícula para que haja melhoria nos atendimentos em geral.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

17. Concordo em aumentar a tarifa do restaurante universitário para obter melhor atendimento aos alunos.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____

18. Concordo em aumentar a tarifa de atraso dos livros na biblioteca universitária para contratação de novos servidores.

Discordo Totalmente Discordo Parcialmente Indiferente Concordo Parcialmente Concordo Totalmente

Por qual motivo: _____