

Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO

ANDRÉIA DUARTE ALEIXO

Universidade Federal de Rondônia - UNIR, Brasil

VANESSA CAROLINA SOARES DE OLIVEIRA

Universidade Federal de Rondônia - UNIR, Brasil

OZANA RODRIGUES BORITZA

Universidade Federal de Rondônia - UNIR, Brasil

MÔNICA GOMES MONTEIRO FEITOSA

Universidade Federal de Rondônia - UNIR, Brasil

MARTA HELENA DE LELLIS

Universidade Federal de Rondônia - UNIR, Brasil

Resumo

Terceirização é uma ferramenta de gestão, materializada por meio de contrato que transfere para outras empresas suas atividades-meio, que mediante a globalização tem obrigado a Administração Pública uma adaptação a nova realidade de diversos países, para que assim possam dar continuidade ao processo de desenvolvimento no intuito de melhorar a prestação de serviços para a sociedade. Esta pesquisa teve como objetivo verificar as vantagens e desvantagens da contratação dos serviços terceirizados no Departamento Estadual de Trânsito do Estado de Rondônia – DETRAN/RO, na Circunscrição Regional de Trânsito - CIRETRAN de Santa Luzia D'Oeste/RO. Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, que utilizou pesquisa bibliográfica e de campo com abordagem qualitativa, tendo como método o dedutivo. Como técnica de pesquisa, foi adotada a entrevista com roteiro semiestruturado aplicada com 06 servidores da CIRETRAN de Santa Luzia D'Oeste/RO. A coleta de dados ocorreu no período de 24 de março a 02 de abril de 2021. Com base na pesquisa realizada junto aos servidores, a mesma indicou que apesar das desvantagens é viável a implementação da terceirização no âmbito público, pois possibilita a diminuição do custos/despesas, redução da estrutura operacional, economia de recursos e desburocratização da administração, porém é importante um planejamento que contemple os benefícios, as despesas, e que a terceirização seja constantemente revista e reavaliada, de modo que seja possível proceder às adequações e correções necessárias de forma a atingir os objetivos com satisfação dos gestores, servidores, bem como também do cidadão-cliente.

Palavras-chave: Administração Pública; Terceirização; Vantagens e Desvantagens.

1 INTRODUÇÃO

Mediante a globalização promovida pela revolução tecnológica e pelas transformações no contexto econômico, obrigou a adaptação a uma nova realidade de diversos países, para que assim pudessem dar continuidade ao processo de desenvolvimento, e no intuito de melhorar a prestação de serviços a Administração Pública transfere a terceiros a realização de determinados serviços, cuja interrupção poderia comprometer o andamento da máquina administrativa (MACHADO, 2008).

Segundo Poli (2018, p.11) “A terceirização trabalhista surgiu em decorrência da globalização e de crises econômicas suportadas pelos mais diversos países como forma de baixar custo de produção”. Na terceirização são encontradas dificuldades decorrentes da legislação, jurisprudência e da justiça trabalhista. Por envolver nas contratações principalmente os direitos trabalhistas o tema é constantemente discutido. A gestão desses contratos no setor público passa por adversidades, dentre elas a falta de servidores capacitados para gerir e fiscalizar os contratos e responsabilização do Poder Público pelo inadimplemento das empresas contratadas (SEKIDO, 2010).

Considerando o exposto, surge o seguinte problema de pesquisa: Quais as principais vantagens e desvantagens da terceirização na administração pública? É viável ou não terceirizar?

O objetivo principal deste artigo buscou verificar as vantagens e desvantagens da contratação dos serviços terceirizados no DETRAN/RO no município de Santa Luzia D'Oeste/RO.

Para a execução da presente pesquisa, foi utilizado o estudo com abordagem qualitativa, o método dedutivo e estudo de campo e tendo como técnicas de pesquisa as entrevistas, com roteiro semiestruturado, aplicada de caráter exploratório-descritiva. No que se refere aos procedimentos, a pesquisa se classifica como bibliográfica e de campo, com abordagem qualitativa. Quanto ao método da pesquisa, este se configurou como dedutivo.

Os resultados da pesquisa apontaram que o processo de terceirização mesmo perante algumas desvantagens, foi possível identificar diversas vantagens que tem garantido eficácia nos resultados, sobrepondo assim às desvantagens, através da utilização de equipamentos mais complexos, bem como a rapidez com que são substituídos quando estragam, além da frenética substituição de funcionários em decorrência de atestados, férias e até mesmo de demissões, evitando a descontinuidade das atividades.

Os resultados demonstraram que a relação entre os servidores do DETRAN e terceirizados é boa e os serviços prestados, vão de parcialmente satisfatórios a satisfatórios, e que atendem às expectativas. No Departamento Estadual de Trânsito a terceirização vem sendo viável, pois possibilita diminuição dos custos/despesas, redução da estrutura operacional, economia de recursos e desburocratização da administração, proporcionando assim em diversos setores a prestação de serviço de melhor qualidade, principalmente no que tange máquinas e equipamentos, como no setor de habilitação e vistoria veicular.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção está estruturada os temas que fazem parte do referencial teórico.

2.1 A Terceirização na Administração Pública

A Administração Pública brasileira a partir da década de 80 iniciou um processo de reforma, com foco no atendimento ao cidadão e com o intuito de se tornar mais eficiente e flexível tentou reduzir o tamanho do seu aparelhamento administrativo. Surge o instituto da privatização, quebrando monopólios de atividades exclusivas do poder público, da delegação de serviços públicos aos particulares e a terceirização, na qual se buscava a colaboração de entidades privadas no desempenho de atividades acessórias da Administração (COLARES & SILVA, 2019).

A terceirização é conceituada por Ferreira (2019, p. 68) como:

Ferramenta de gestão, materializada por meio de contrato, que possibilita redução de custos e especialização na prestação dos serviços ou fornecimento de bens, além de permitir que o contratante se concentre em suas atividades principais, tornando-se mais competitivo.

Quanto às atividades que podem ser terceirizadas, o Decreto Federal 2.271/1997, dispõe sobre esta contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, trazendo o rol de atividades que podem ser terceirizadas, executadas de forma indireta, sendo: conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações. Ressalta-se que na terceirização existem responsabilidades trabalhistas, previdenciárias, dentre outras, conforme estabelecidas pela Lei Federal n.º 8.666/1993 (Lei de Licitações e Contratos), no seu art. 71, com redação dada pela Lei n.º 9.032/1995, que traz o seguinte teor:

Art. 71. O contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

§ 1º A inadimplência do contratado, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

§ 2º A Administração Pública responde solidariamente com o contratado pelos encargos previdenciários resultantes da execução do contrato do art. 31 da Lei n.º 8.212, de 24 de julho de 1991 [...] (BRASIL, 1993).

De acordo com essa jurisprudência logo as obrigações que a terceirizada obter em decorrência do contrato firmado com o Poder Público é de sua total responsabilidade, havendo, apenas, a responsabilidade solidária da Administração pelos encargos da previdência. Nesta transferência das atividades e responsabilidades trabalhistas no que tange o vínculo empregatício, Moser e Weege (2015, p. 175) afirmam que:

[...] não existe vínculo contratual entre a Administração e os empregados da empresa contratada para a execução de serviços. Este é um aspecto muito importante para a compreensão dos conflitos que decorrem destas contratações, pois, embora não haja vínculo empregatício entre os trabalhadores e a Administração, muitas vezes a Justiça do Trabalho estende ao órgão contratante a responsabilidade sobre o descumprimento, por parte das empresas contratadas, de suas obrigações como empregadoras.

Nesse sentido, há o entendimento do Tribunal Superior do Trabalho – TST (BRASIL) conforme descrito:

SUM 331 TST - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LEGALIDADE (nova redação do item IV e inseridos os itens V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011.

(...)

IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.

O entendimento do TST e a adequação do texto da Súmula n. 331, com a decisão do STF na Ação Declaratória de Constitucionalidade n. 16. Sendo que o atual texto da Súmula n. 331 do TST, a responsabilização subsidiária dos órgãos da Administração Pública é englobada no inciso V, sendo que estes serões responsabilizados desde que evidenciada sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei n. 8.666/93, Lei das Licitações (FERREIRA, 2019).

Sekido (2010, p.31) acentua que a Administração Pública pode responder pelos encargos trabalhistas e previdenciários da força de trabalho utilizada na prestação de serviços, caso haja inadimplemento da contratada. Neste âmbito, a responsabilidade solidária prevê que a Administração Pública (tomadora dos serviços terceirizados) detém a mesma responsabilidade laboral que a empresa prestadora dos serviços, ou seja, se restar configurado o inadimplemento da empresa terceirizada, o Ente Público será igualmente responsabilizado (FERREIRA, 2019).

2.2 Desafios da Terceirização em Atividades Permanentes na Administração Pública

Na terceirização pública, encontram-se inúmeros conceitos de atividades fim e meio, como o § 2º do art. 581, do decreto-lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT): “Entende-se por atividade preponderante a que caracterizar a unidade de produto, operação ou objetivo final, para cuja obtenção todas as demais atividades convirjam exclusivamente em regime de conexão funcional” (Redação dada pela Lei nº 6.386, de 9.12.1976).

A atividade-fim pode ser considerada a essência da atividade da empresa ou órgão público, ou seja, as reais funções para a qual foi criada diariamente. A identificação da atividade-fim pode ser então a partir da análise do contrato social, do estatuto ou norma legal de criação. Nesses documentos, provavelmente, é possível encontrar uma disposição impressa que identificará o objeto da empresa, sua habilitação, a sua razão de existir enquanto empresa e/ou órgão público (TEIXEIRA, 2004).

A Lei 13.429 de 31 de março de 2017 alterou a legislação sobre uma das formas de terceirizar, neste caso mediante o trabalho temporário, redefinindo o tempo de contrato (de 90 para 180 dias). Em seu art. 9º, § 3º, traz que o contrato de trabalho temporário pode versar sobre o desenvolvimento de atividades-meio e atividades-fim a serem executadas na empresa tomadora de serviços (BRASIL, 2017).

Neste sentido, a Lei 13.467 de 13 de julho de 2017 que complementou a lei da terceirização, alterando a lei 6.019 de 03 de janeiro de 1974 e colocou por terra o

Enunciado 331, que proibia terceirizar a atividade-fim, trazendo em seu art. 4ºA à seguinte redação:

Considera-se prestação de serviços a terceiros a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução (BRASIL, 2017).

Segundo Guerra e D'Amato (2016) a configuração da terceirização de trabalhadores para realização atividade-fim tem como consequência à caracterização de vínculo empregatício entre o trabalhador terceirizado e a empresa tomadora de serviços, porém quanto à configuração deste vínculo o texto de Lei n.º 6.019, de 03 de janeiro de 1974, foi alterada e incluída pela Lei n.º 13.429, de 2017 que traz em seu art. 10 o seguinte teor: "Qualquer que seja o ramo da empresa tomadora de serviços, não existe vínculo de emprego entre ela e os trabalhadores contratados pelas empresas de trabalho temporário" (BRASIL, 2017).

O art. 37, inciso II da Constituição da República de 1988 dispôs no art. 37, II, acerca da necessidade de aprovação prévia em concurso público para a investidura em cargo ou emprego público. O inciso IX prevê a contratação temporária, e o inciso XXI trata da obrigatoriedade de realização do procedimento licitatório para as obras, serviços, compras e alienações contratadas onde permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações (BRASIL, 1988).

Ignorar a previsão constitucional do concurso (art.37, II da Constituição Federal), considerando o vínculo empregatício do trabalhador com o ente da Administração que contratou a empresa prestadora de serviços, logo, seria uma forma de colocar o interesse individual do trabalhador acima do interesse coletivo, desrespeitando os princípios administrativos a supremacia do interesse público sobre o privado, princípio da legalidade, a impessoalidade, a moralidade, entre outros (GUERRA & D'AMATO, 2016).

2.3 Vantagens e Desvantagens da Terceirização na Administração Pública

No Brasil, o emprego do termo terceirização está completamente influenciado pela imprecisão, certamente em razão da multiplicidade de sentidos, pelas variadas formas de interpretação. Os assuntos que tange à terceirização permitem diversas discussões sobre aspectos ideológicos e filosóficos acerca da utilização deste, como instrumento de gestão. Ferramenta originalmente do setor privado, a ser utilizado dentro do âmbito da Administração Pública, considerado como instrumento passível sim de ser utilizado pelos gestores no setor público, sendo sua utilização considerada de grande valia na administração pública (DA SILVA, 2014).

A terceirização tornou-se indispensável, pois passou a ser vista como uma ferramenta estratégica, pensada, e não como mal necessário voltado diretamente ou tão somente para redução de custos ou algo para se obter somente aquelas determinadas vantagens. É importante que a decisão de terceirizar seja vista dentro de uma postura empresarial, no relacionamento com fornecedores exigindo deles não só preço, mas principalmente, qualidade, prazo e inovação tecnológica (GIRARDI, 1999).

A administração pública vem optando pela terceirização de suas atividades meio, com o objetivo de poder focar mais em suas atividades fim, de forma a reduzir a

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

máquina pública e logo prestar seus serviços com maior qualidade, observando assim os princípios Constitucionais da economicidade e eficiência, buscando meios mais econômicos e viáveis, a fim de alcançar suas metas com o menor custo possível e com melhores resultados, porém traz também responsabilidade a administração, principalmente em questões trabalhistas (MELO 2017).

Para Carneiro (2016, p. 70) a prática descontrolada e intensiva da terceirização na Administração Pública poderia fazer com que o Estado se tornasse completamente dependente dos serviços executados pelas empresas prestadoras de serviço. Vejamos alguns pontos no que tange a terceirização, de forma a analisar a viabilidade ou não, na esfera da administração pública.

No contexto da terceirização, existem algumas vantagens que podem levar a escolha da utilização da terceirização como um instrumento de gestão. Os autores Cerutti, Marino, Nonato e Ribeiro (2003); Oliveira (2013); Girardi (1999) e Teixeira (2004) destacam em relação às vantagens os seguintes aspectos, conforme apresentados no quadro 1.

VANTAGENS	CONSEQUÊNCIAS
Espaço Físico	Evita gastos com aluguel ou a utilização de áreas úteis da empresa.
Hardware e Software	Evita gastos com aquisição, manutenção e atualização de grandes equipamentos de telefonia, de informática e de sistemas operacionais.
Administração de Recursos Humanos	Evita gastos com a contratação e administração de pessoal, que geram despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas.
Contratações e Demissões	Não tem a necessidade de assumir custos com contratações, treinamentos e demissões, evitando assim desgastes com demissões.
Horas Extras, Noturnas, Domingos e Feriados	Ajustes rápidos decorrentes de picos de demanda, sem a utilização de recursos onerosos, que podem crescer em até 100% o custo-hora.
Economia Real	Gerada pelo alto ganho de produtividade que a contratação de serviços de Telemarketing/TI, evitando alto investimento de montagem de uma operação desta natureza, para acesso ao mercado e últimas tendências.
Legislação	A terceirização exime o cliente das preocupações e responsabilidades previstas na legislação.
Perspectiva econômica-contábil	Transformação de custos fixos em variáveis e disponibilização de recursos financeiros.
Competências essenciais	Foco sobre a atividade-fim da empresa.
Eficiência operacional	Maior flexibilidade de produção e acesso às melhores tecnologias disponíveis.
Custos de transação	Melhor eficiência por meio da escolha da forma organizacional adequada à redução dos custos de transação.
Especialização em Serviço	Maior produtividade, comprometimento com resultados e qualidade, diminuição do tempo de implementação e maior agilidade das decisões.
Racionalização dos	Racionalização da estrutura organizacional da empresa e a consequente redução dos níveis hierárquicos e custos

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

recursos	administrativos, reduzindo os controles, aumentando a flexibilidade e a agilidade da organização, liberando a supervisão para outras atividades produtivas.
Foco na atividade principal	Proporciona a concentração de recursos liberados para área fim, melhorando a produtividade, a especialização e a eficácia empresarial.
Ganhos de custos	Reduz as perdas, diminuindo o desperdício, oferecendo, por parte do terceiro (pelo fato de ter estrutura mais enxuta, administração mais ágil e ser mais especializada) de serviços mais baratos e de mais qualidade do que o disponível dentro das empresas, contribuindo para a melhoria da qualidade do produto final da contratante.
Desenvolvimento econômico	Refletido através da criação de empresas especializadas e eficazes, levando a um aumento do emprego e de receita para o Estado.
Agilidade das decisões, pois torna-se necessária a revisão estrutural	Aprimoramento das relações interdepartamentais, os sistemas de comunicação, passando a fluírem os processos de trabalho com mais rapidez e adequação.
Treinamento e desenvolvimento profissional para os empregados das empresas contratadas	Transferência, a troca de conhecimento para os funcionários da contratante.
Aumento da competitividade e da qualidade	Estímulo para a concorrência e diferenciação das empresas pela qualidade.
Otimização de recursos	Diminuição do desperdício

Quadro 1 – Vantagens e Consequências da Terceirização

Fonte: Cerutti, Marino, Nonato e Ribeiro (2003); Oliveira (2013); Girardi (1999); e Teixeira (2004).

Inúmeras são as vantagens da instituição em aderir à terceirização de alguns serviços, mas não se pode deixar de destacar ser de suma importância conhecer e levar em consideração também os fatores negativos, riscos, problema, enfim as desvantagens que a terceirização pode trazer se o processo for mal implantado, se o mesmo não for contratado com os devidos cuidados e principalmente se o processo não for conduzido com a seriedade necessária, fato que refletirá diretamente na eficácia da administração (TEIXEIRA, 2004).

Partindo desta premissa, Cerutti, Marino, Nonato e Ribeiro (2003); Girardi (1999); Teixeira (2004); e Silva (2017) destacam algumas desvantagens e consequências importantes a serem consideradas dentro de um processo de terceirização, sendo evidenciadas no quadro 2:

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

DESVANTAGENS	CONSEQUÊNCIAS
Instabilidades associadas ao processo	Desmotivação e resistência do pessoal interno.
Demora ou falta de informações	Degradação do moral, sentimento de menosprezo, queda de produtividade, ansiedade gerada pelos rumores de demissões, ameaça de demissão.
Alta rotatividade do pessoal	Menor dedicação, comprometimento e envolvimento por parte do subcontratado, perda da qualidade do serviço prestado.
Ausência de cursos	A inexperiência do terceirizado, ou após um certo período a defasagem técnica.
Conflitos de interesses	O que é melhor para a empresa que terceiriza parte de seu negócio, e o que é mais interessante para os terceiros que precisam manter a lucratividade de seus contratos?
Desconhecimento sobre o assunto	Dificuldades em sua implantação (reflete junto à alta administração e sobre áreas chaves da organização).
Resistência e conservadorismo	O conservadorismo inibe a aplicação de técnicas modernas, caracterizando aspectos da cultura de algumas empresas.
Falta de parceiros competentes	Comprometimento da qualidade e produtividade, exigidas para determinadas atividades.
Aspectos culturais	Dificuldade de integração das culturas do contratante e do fornecedor.
Desconhecimento da legislação, ou a falta dela	Risco na elaboração dos contratos, bem como reclames jurídico-trabalhistas.
O nepotismo e “apadrinhamento”	Resulta na contratação não de prestação de serviços, mas em intermediação de mão-de-obra o que burla à legislação constitucional, trazendo riscos como mão-de-obra não qualificada e configuração do vínculo trabalhista.
O risco de coordenar as atividades de terceiros	Perda do poder de execução.
A falta de parâmetros de custos internos	Impossibilidade de comparação de preços contratados.
O aumento do índice de inadimplência de verbas trabalhistas e previdenciárias	Paralisação a realização das atividades afetando diretamente na prestação dos serviços, logo que os profissionais terceirizados se sentem lesados.

Quadro 2 – Desvantagens e Consequências da Terceirização

Fonte: Cerutti, Marino, Nonato e Ribeiro (2003); Girardi (1999); Teixeira (2004); e Silva (2017)

A terceirização na Administração Pública permite uma maior dedicação às atividades que lhe são peculiares, além de servir como um instrumento capaz de solucionar temporariamente a falta de pessoal em decorrência da demora na realização de concurso público. Consequentemente trazendo perda na qualidade do serviço público, por falta de pessoal para executar as atividades inerentes à função pública. Dessa forma, a deficiência na prestação do serviço poderia ser suprida através terceirização, da contratação de serviços (CARNEIRO, 2016).

3 METODOLOGIA

Nesta seção, apresenta-se a estrutura metodológica utilizada neste artigo para alcançar os objetivos propostos. Assim, a metodologia utilizada incluiu, simultaneamente, a abordagem qualitativa, o método dedutivo e estudo de campo e tendo como técnicas de pesquisa as entrevistas.

Para atingir os objetivos propostos, delimitou-se uma pesquisa aplicada de caráter exploratório-descritiva. Segundo Gil (2008, p. 27) As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. E as descritivas, têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2008, p. 28).

No que se refere aos procedimentos, à pesquisa se classifica como bibliográfica e de campo, com abordagem qualitativa. De acordo com Lira (2014) a abordagem qualitativa busca compreender os fenômenos e a forma de interpretá-los, não utilizando instrumentos estatísticos para a análise do problema de pesquisa, sem numerar ou medir então as variáveis do problema, mas desejando entender, de modo bem mais descritivo, o fenômeno social.

Quanto ao método da pesquisa, este se configurou como dedutivo. Como técnica de pesquisa, foi adotada a entrevista com roteiro semiestruturado, ao qual foi aplicada na CIRETRAN de Santa Luzia D'Oeste, pertencente ao DETRAN/RO, que foi criado através da Lei nº 134 de 20/10/1986, publicada no Diário Oficial nº 1175 de 21/10/1986, responsável pela política de trânsito do Estado no que se refere a veículos automotores e carteira nacional de habilitação (principais atividades).

Fizeram parte do público-alvo da pesquisa os servidores da CIRETRAN de Santa Luzia D'Oeste/RO, totalizando 06 entrevistados, sendo 04 efetivos e 02 comissionados sem vínculo, ocupantes dos cargos de chefe do setor de registro, do setor de vistoria, infrações e penalidades, chefe do setor de habilitação, agentes de trânsito e auxiliar de fiscalização de trânsito. A coleta de dados foi realizada no período de 24 de março a 02 de abril de 2021, sendo que 04 entrevistas foram presenciais e 02 entrevistas foram impressas e entregues em mãos, respondidas e recolhidas novamente, com as dúvidas sanadas via o aplicativo WhatsApp.

E, para o tratamento dos dados, foi adotada a análise de conteúdo, com base em Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014) sendo técnicas de pesquisa que buscam descrever o conteúdo emitido no processo de comunicação, por meio de falas ou textos, procedimentos sistemáticos que proporcionam o levantamento de indicadores, permitindo a realização de inferência de conhecimentos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, descrevem-se os resultados da pesquisa, bem como sua análise à luz do referencial teórico abordado e informações do Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN do Estado de Rondônia. O DETRAN/RO presta serviços ao cidadão, utiliza-se de um modelo funcional, baseado em Circunscrições Regionais de Trânsito - CIRETRAN's distribuídas pelo Estado e Postos Avançados de Serviços de Trânsito,

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

estando presente em todos os municípios de Rondônia. A finalidade do órgão é planejar, coordenar, fiscalizar, controlar e executar a política de trânsito, bem como cumprir e fazer cumprir a legislação de trânsito no âmbito do Estado de Rondônia.

Além da prestação de serviços que regem os veículos automotores e a carteira nacional de habilitação, destacam-se outras atividades, como ações educativas voltadas para a segurança e preservação da vida (palestras, blitz, *PIT STOP*, peças teatrais de fantoches, intervenção nas rádios, ruas e avenidas das cidades, dentre outras atividades), e também atividades de fiscalização ostensiva e operação lei seca, de forma a fiscalizar e tentar conscientizar a população da importância de respeitar as leis, o Código de Trânsito Brasileiro e assim como as ações educativas, garantir uma maior segurança para os usuários do trânsito.

A sede do DETRAN é localizada na cidade de Porto Velho/RO, com suas respectivas Circunscrições Regionais de Trânsito, localizadas em todo o Estado, circunscrições estas divididas em 1ª, 2ª e 3ª categoria (classificação feita de acordo com a frota de veículos), bem como é constituído também por alguns postos avançados (distritos de algumas dessas circunscrições). O referido órgão é então dividido em Diretoria Geral, Diretoria Geral Adjunta, outras Diretorias, algumas Coordenadorias, Circunscrições e outros setores.

A entrevista aconteceu na CIRETRAN de Santa Luzia D'Oeste, onde o primeiro ponto abordado na entrevista se refere aos serviços que são terceirizados no DETRAN/RO. Conforme demonstra o quadro 3, são muitos os tipos de serviços terceirizados, inclusive também indicados pelos entrevistados.

Serviço Terceirizado	Entrevistados Que citaram
Conservação Patrimonial e de Limpeza	06
Segurança	03
Vigilância	06
Informática	01
Manutenção de Máquinas e Equipamentos	01
Manutenção Geral Predial	03
Telecomunicações	02
Coleta Biométrica	06
Impressão de Carteira Nacional de Habilitação	04
Vistoria Veicula	06

Quadro 3 - Lista de serviços terceirizados

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Destaca-se que o Decreto Federal 2.271/1997, traz o rol de atividades que podem ser terceirizadas, executadas de forma indireta, sendo: conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações, e dentre as respostas das entrevistas 07 dos 10 serviços estão devidamente citados no Decreto Federal 2.271/1997.

No que se refere à rotatividade dos funcionários das empresas terceirizadas, conforme a maioria dos entrevistados, o mesmo acontece entre 01 e 02 anos, podendo até ser entre 02 e 03 anos. Da Silva (2014) ressalta que o relacionamento objetivo entre a organização e o prestador de serviços é essencial para o sucesso da terceirização,

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

relação esta que não se constrói no curto prazo, assim é necessário que ambos estejam dispostos a entrar no relacionamento com o objetivo de torná-lo uma relação de longo prazo.

Quando questionados se acontecesse redução ou interrupção dos serviços terceirizados, se afetaria a continuidade das operações dos demais serviços, as maiorias dos entrevistados responderam que afetaria quando a inexistência de equipamento ou funcionário para suprir necessidades imediatas de substituição, que a limpeza seria então feita por um servidor no horário de atendimento e o patrimônio ficaria exposto a roubos na interrupção do serviço de vigilância. Apenas, dois (02) entrevistados afirmaram que não haveria interrupção, pois os serviços são independentes e que os servidores têm mais zelo pelo órgão.

No que se refere às vantagens que contribuem com a eficácia dos resultados na instituição, a maioria dos entrevistados declarou que identificam vantagens (quadro 4):

Terceirização	Principais Vantagens
Impressão da Carteira Nacional de Habilitação – CNH e coleta biométrica.	✓ Agilidade dos serviços no setor de habilitação (abertura do serviço, impressão e entrega da CNH), com menores despesas com capas de processos (substituição da capa preenchida “mão”) e menor gasto com aquisição de máquinas e equipamentos.
Vigilância, Serviços Gerais e Biometria	✓ Substituição imediata no caso de ausência/falta de algum funcionário, sendo de responsabilidade da terceirizada tal substituição;
Vistoria Veicular e Impressão de CNH/Coleta Biométrica.	✓ Menores despesas com aquisição de equipamentos, disponibilização de equipamentos de maior segurança e qualidade, e com rapidez no caso de necessidade de substituição.
Em todos os serviços terceirizados	✓ Agilidade na demissão de funcionários, substituição rápida quanto ao não cumprimento dos deveres; ✓ Menor responsabilidade sobre questões trabalhistas, previdenciárias, processos judiciais, dentre outras. ✓ Maior competitividade, considerando um leque de contratação de mão de obra ou serviços, fazendo com que o mercado ofereça mais opções e maior qualidade na prestação de serviço;

Quadro 4– Vantagens da Terceirização

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

A terceirização é uma ferramenta utilizada na administração pública utilizada para se obter eficiência administrativa, permitindo a modernização, incorporação de novas tecnologias, conhecimentos e outros métodos de gestão, melhoria na qualidade de seus serviços e redução de custos e de despesas. Através da contratação de prestadoras particulares para as atividades secundárias se obtém maior concentração nas atividades principais, e a redução do aparato estatal (DA SILVA, 2014).

No âmbito das terceirizadas as empresas se veem obrigadas a passarem por mudanças, inovações, atualizações considerando que o mercado está se tornando cada vez mais competitivo, fato que acaba forçando-as se especializarem e buscarem a excelência nas atividades as quais se propõem realizar. Essa competitividade pode

trazer mais um benefício para a contratante, que é o barateamento dos preços dos produtos ou serviços ofertados (SEKIDO, 2010).

Uma das vantagens citadas na pesquisa e a menor responsabilidade sobre questões trabalhista, previdenciárias, processos judiciais. Destaca-se que a Lei Federal n.º 8.666/1993 (Lei de Licitações e Contratos), com redação dada pela Lei n.º 9.032/1995 salienta no art. 71 que o contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (BRASIL, 1993), sendo que se observa então que tal vantagem está amparada também em lei.

Quanto às desvantagens conforme a pesquisa pode-se destacar:

- a) Menor credibilidade para o órgão (surgimento de fraudes e desconfianças nas áreas restritas do órgão por interferências externas);
- b) Contratação por meio de indicação política (pessoas igualmente ou mais preparadas sem chances);
- c) Falta de capacitação aos funcionários devido à rotatividade (conseqüência da interferência política);
- d) Para o servidor público e sociedade o fim do concurso público, e/ou a perda de estabilidade e uma futura extinção de cargos efetivos;
- e) Quebras de contratos;
- f) Taxas mais onerosas para os contribuintes.

Mediante as desvantagens apontadas, torna-se importante destacar os aspectos internos que podem levar ao fracasso dizem respeito às variáveis internas capazes de afetar de alguma forma o processo de terceirização, como a resistência interna, desemprego, benefícios pecuniários, treinamento, capacitação, bem como a própria previsibilidade (OLIVEIRA, 2013). Logo, quando usada inadequadamente pode reduzir a robustez da instituição, diminuir a capacidade de aprendizagem e de resposta de longo prazo, onde a escolha do parceiro é de suma importância para o êxito da terceirização (DA SILVA, 2014).

Sobre a prestação do serviço, a maioria dos entrevistados as classificou como ser satisfatórios e que atende as expectativas e 02 classificou o serviço como parcialmente satisfatórios. Da Silva (2014) salienta que a verdadeira terceirização tem como característica fundamental a preocupação para com a especialização na execução do serviço, de forma a conceder para a instituição eficiência, redução de custos e principalmente a satisfação do cliente.

Por fim, cada órgão público observando sempre seus objetivos, missão e valores devem refletir internamente sobre o grau de dificuldades e de facilitação, para chegar a uma decisão estratégica para a implementação da terceirização, que dará certo se os contratantes tiverem ao lado prestadores de serviços totalmente idôneos e alinhados as suas necessidades. Para aqueles que adotarem com precisão, a terceirização pode representar serviços realizados com competência e excelência, o caminho para o sucesso e a viabilidade das atividades terceirizadas (TEIXEIRA, 2004).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por objetivo verificar as vantagens e desvantagens da contratação dos serviços terceirizados no DETRAN/RO, na CIRETRAN do município de Santa Luzia D'Oeste/RO. Contudo, pode-se verificar, por meio da pesquisa realizada, que os servidores conseguem identificar as vantagens e desvantagens advindas de alguns dos processos de terceirização.

No entanto, como a parceria firmada mediante contrato acontece na capital do estado - Porto Velho, os servidores possuem dificuldades de identificar todos os serviços que de fato terceirizados e de também acompanhar se todos os serviços que os mesmos têm conhecimento estão sendo executados a contento (de acordo com o contrato), exceto a terceirização da vigilância e conservação patrimonial e de limpeza.

Apesar de a pesquisa ter sido realizada somente com os servidores da CIRETRAN de Santa Luzia D'Oeste/RO, foi possível perceber que mesmo perante as desvantagens apontadas foram identificadas vantagens que tem garantido eficácia nos resultados, sobrepondo assim as desvantagens.

Mesmo com taxas onerosas para a sociedade a terceirização tem conduzido a melhoria do atendimento das demandas do cidadão, através principalmente da utilização de equipamentos mais complexos, bem como a rapidez que é substituída quando estragam, além da frenética substituição de funcionários em decorrência de atestados, férias e até mesmo de demissões, evitando a descontinuidade das atividades.

No que tange a relação entre os servidores do DETRAN e terceirizados, são considerados bom. Já com relação aos serviços prestados, estes são satisfatórios ou parcialmente satisfatórios e que atendem às expectativas. O bom relacionamento traz maior desenvolvimento e oportunidade de inovação através da troca de experiências e conhecimentos entre os funcionários das terceirizadas e da instituição pública, refletindo nos resultados diários do atendimento ao cidadão.

Contudo, o resultado da pesquisa evidenciou que os serviços terceirizados possíveis de fiscalizar como o da Vigilância e Conservação Patrimonial e Limpeza, existem fiscais e também procedimentos de avaliações na CIRETRAN, pessoas que acompanham se as atividades estão sendo executadas de acordo com o contrato estabelecido, e se identificado alguma falha é através da avaliação que se possibilita a verificação da real necessidade de adequação e realinhamento.

Por fim, os resultados indicaram que apesar das desvantagens é viável a implementação da terceirização no âmbito público do Departamento Estadual de Trânsito, pois esta ferramenta possibilita a diminuição do custo/despesa, redução da estrutura operacional, economia de recursos e desburocratização da administração, proporcionando em diversos setores a prestação de serviço de melhor qualidade, principalmente no que tange máquinas e equipamentos, como no setor de habilitação e vistoria veicular.

Conclui-se, portanto, que na decisão de terceirizar é importante levar em consideração as vantagens e desvantagens, e mediante um planejamento contemplar os benefícios, despesas, além de no decorrer da execução do contrato este estar constantemente sendo revisto e reavaliado, de modo que seja possível proceder às adequações e correções necessárias de forma a atingir os objetivos com satisfação dos gestores, servidores bem como também do cidadão.

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

A partir das contribuições dessa pesquisa, pode-se verificar que o assunto não se esgota, podendo ser realizados novos estudos, no sentido de verificar em outras CIRETRAN's os resultados dos serviços terceirizados principalmente nas cidades de grande porte, de forma a identificar também junto ao cidadão-cliente, ao contribuinte quais os impactos e a avaliação destes quanto aos serviços terceirizados no Departamento Estadual de Trânsito de Rondônia.

REFERÊNCIAS

1. Brasil.(1943). *Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943*. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452.htm>.
2. Brasil. (1988). *Constituição Federal*. Constituição da República Federativa do Brasil. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>.
3. Brasil. (2017). *Lei 13.467, de 13 de julho de 2017*. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis n.º 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm>.
4. Brasil. (1974). *Lei n.º 6.019, de 3 de janeiro de 1974*. Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6019.htm >.
5. Brasil. (2020). Tribunal Superior do Trabalho. *Enunciado n.º 331*. Recuperado de https://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331>.
6. Brasil.(1993). *Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993*. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, Institui Normas para Licitações e Contratos da Administração Pública e dá Outras Providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm>.
7. Carneiro, F. M. A. (2016). A Terceirização na Administração Pública: Vantagens, Desvantagens e Ameaças ao Regime Jurídico das Relações do Trabalho. *Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública*. Curitiba.
8. Ricardo, B. Calixto P. P. & Marta, M. K. (2014). Análise de Conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. *Inf. & Soc.:Est. João Pessoa*.
9. Cerutti, A. Marino, A. Nonato, C. B. & RIBEIRO, J. (2003). *Terceirização de Mão de Obra*. Brasília/DF.
10. Rondônia.(2021). Departamento Estadual de Trânsito. *Institucional e Organograma*. Recuoarado de < <https://www.detran.ro.gov.br/>>.
11. Fernandes, J. U. J. Fernandes, M. J. (2018). *Terceirização: Legislação, Doutrina e Jurisprudência*. 2. Ed. Ver. Ampl. – Belo Horizonte: Fórum.
12. Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.
13. Girardi, D. M. (1999). A importância da Terceirização nas Organizações. *Revista de Ciência da Administração*. Florianópolis.
14. Ferreira, D. F. G. (2019). Terceirização e suas Implicações na Administração Pública. *Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros*, [S.l.], v. 10, n. 39, p. 67-91, ago.
15. Guerra, E. M. & D'Amato, M. C. (2016). Terceirização na Administração Pública. *Revista do Tribunal de Contas de Minas Gerais*. Belo Horizonte. Vol. 34. N.º 4. P. 27-41.
16. Lira, B. C. (2014). *O passo a passo do trabalho científico*. Petrópolis, RJ: Vozes.
17. Machado, A. C. A. (2008). *A Terceirização na Administração Pública: Vantagens e Desvantagens*. Trabalho de conclusão de curso (Especialista em Administração pública) –

Andréia Duarte Aleixo, Vanessa Carolina Soares de Oliveira, Ozana Rodrigues Boritza, Mônica Gomes Monteiro Feitosa, Marta Helena de Lellis– **Perspectiva da Terceirização na Administração Pública: Um Estudo Exploratório no DETRAN/RO no Município de Santa Luzia D'Oeste/RO**

- Fundação Getúlio Vargas, Escola Brasileira de Administração e Empresas, 2008. Recuperado de <<https://www.tce.rj.gov.br/web/cecg/monografias>>.
18. Melo, K. N. de. (2017). Gestão e Fiscalização dos Contratos Públicos. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Edição 06. Ano 02, Vol. 01. pp 484-495.
 19. Moser, C. Weege, S. A. (2015). *Processos Licitatórios, Contratos e Terceirização*. Indaial: Uniasselvi. 191 p. Recuperado de <<https://bibliotecavirtual.uniasselvi.com.br/livros/livro/18339>>.
 20. Oliveira, F. S. (2013). Terceirização e Flexibilização das Normas Trabalhistas. *Revista Prolegómenos*. Derechos y Valores, 16, 31, 189-201. Ano.
 21. Poli, M. dos R. A. C. (2018). *A terceirização Trabalhista e a Responsabilidade por Verbas Trabalhistas*. Indaial: UNIASSELVI. 108 p. Recuperado de <<https://bibliotecavirtual.uniasselvi.com.br/livros/livro/35253>>.
 22. Sekido, A. M. Y. (2010). *Terceirização na Administração Pública*. Brasília: Tribunal de Contas da União, Biblioteca Digital. 61p. Recuperado de <<https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/terceirizacao-na-administracao-publica-a-gestao-e-a-fiscalizacao-dos-contratos.htm>>. Acesso em: 28 nov. 2020.
 23. Silva, A. E. (2017). As Implicações da Terceirização na Administração Pública. *Revista CONBRAD*. Maringá/PR. Recuperado de em:<www.revistaconbrad.com.br/editorial/index.php/conbrad/article/download/56/67>.
 24. Silva, D. M. da. (2014). *Terceirização na Administração Pública como Instrumento Estratégico de Gestão*. 22ª ed. Curitiba: Juruá.
 25. Teixeira, D. R. (2004). *Terceirização na Administração Pública – Fatores Positivos e Fatores Restritivos*. Monografia apresentada como exigência final do CURSO MBA em Administração Judiciária da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro/RJ. Recuperado de <http://www.tjri.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=24cfc93a-9170-4edb-9bb6-8182f95e09f4&groupId=10136>.