



ISSN: 2447-5580

Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/BJPE/index>



Brazilian Journal of
Production Engineering

BJPE - Revista Brasileira de Engenharia de Produção



Campus São Mateus

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

ARTIGO ORIGINAL

OPEN ACCESS

A BUSCA PELA EFICIÊNCIA ATRAVÉS DA TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS *SEARCHING FOR EFFICIENCY THROUGH OUTSOURCING SERVICES*

Erivelton Toreta Braz^{1*}, Vanielle Aparecida do Patrocínio Gomes², Marielce de Cássia Ribeiro Tosta³, & Rodrigo Randow de Freitas⁴

¹Mestrando Profissional em Gestão Pública, Centro Universitário Norte do Espírito Santo, Universidade Federal do Espírito Santo.

²Mestranda em Energia, Centro Universitário Norte do Espírito Santo, Universidade Federal do Espírito Santo.

^{3,4}Departamento de Engenharias e Tecnologias, Centro Universitário Norte do Espírito Santo, Universidade Federal do Espírito Santo.

^{1*} erivelton.braz@ufes.br ² vaniellea.gomes@hotmail.com ³ marielce.tosta@ufes.br ⁴ rodrigo.r.freitas@ufes.br

ARTIGO INFO.

Recebido em: 07.04.2020

Aprovado em: 20.04.2020

Disponibilizado em: 24.04.2020

PALAVRAS-CHAVE:

Externalização, estratégia, custos, precarização do trabalho, racionalização do trabalho.

KEYWORDS:

Outsourcing, strategy, costs, job insecurity, work rationalization.

*Autor Correspondente: Braz, E. T.

RESUMO

A terceirização de serviços é assunto discutido em todo mundo em razão das suas possíveis vantagens, entre elas destaca-se a redução de custos, contudo há elementos que tornam essa sistemática mais complexa e menos determinística. Objetivo: mostrar um panorama sobre o tema terceirização de serviços no âmbito nacional e internacional assim como as oportunidades, áreas e pesquisas a serem exploradas nessas categorias. Método: O presente estudo apresenta uma análise sistemática do tema na comunidade científica utilizando os 10 artigos mais citados nas bases de dados Scielo e Web of Science como recorte de suas realidades e a partir daí apontar lacunas a serem exploradas. Resultados: Da análise qualitativa dos 20 artigos, foi possível determinar e posicionar a contribuição do Brasil com o tema em relação ao mundo; as expressões mais utilizadas; a evolução das publicações, autores, organizações e países mais destacados assim como as lacunas encontradas na amostra. Considerações finais: A terceirização de serviços é um tema pouco debatido no

país, mas com um grande arcabouço de discussões em nível internacional, contudo ainda há contradições acerca do tema como a visão gerencial acerca do modelo produtivo de redução de custos e a visão social que discute as consequências da terceirização na precarização das relações do trabalho e saúde do trabalhador.

ABSTRACT

Outsourcing services is a topic discussed worldwide due to its possible advantages, among them the reduction of costs, but there are elements that make this system more complex and less deterministic. Objective: To provide an overview on the theme of outsourcing services at national and international levels as well as the opportunities, areas and research to be explored in these categories. Method: This study presents a systematic analysis of the theme in the scientific community using the 10 most cited articles in the Scielo and Web of Science databases as a clipping of their realities and from there point out gaps to be explored. Results: From the qualitative analysis of the 20 articles, it was possible to determine and position Brazil contribution to the theme in relation to the world; the most used expressions; the evolution of the most prominent publications, authors, organizations and countries as well as the gaps found in the sample. Final considerations: Outsourcing services is a little debated topic in the country but with a large international discussion framework, however there are still contradictions about the theme such as the managerial view about the cost reduction productive model and the social view that discusses. The consequences of outsourcing on the precariousness of labor relations and worker health.



INTRODUÇÃO

A globalização e a competitividade entre as organizações no contexto público e privado tem levado as mesmas a buscarem soluções ótimas com ênfase na melhoria de seus processos decisórios e gestão de custos (Silva, 2015). Essa busca engloba ações à luz da necessidade do alcance da eficiência como a relação das entradas (*inputs*) e saídas (*outputs*) ou a sua produtividade e eficácia significando a relação entre as saídas (*outputs*) e os objetivos traçados a partir da análise de um processo.

Esse modelo de melhoria contínua é evidenciado pelo nível de concorrência no mercado e implicando na satisfação do consumidor, trazendo à tona a terceirização de serviços, que pode ser considerado um elemento importante na geração de valor ao cliente quando vincula fatores como: preço, conveniência, qualidade, marca, relacionamento, retenção, confiança, satisfação e lealdade. Caldeira (2019) e Costa (2017) discorrem que dentre os motivos para a terceirização encontra-se a vantagem competitiva advinda da economia com a redução de custos do trabalho através de encargos trabalhistas e previdenciários e isenção de gestão do trabalhador efetivo aliado ao ganho de produtividade com a especialização da empresa contratada (Rachello, 2017). Marins, et. al., (2014) persevera que a terceirização eleva os resultados organizacionais quanto aos aspectos eficiência, produtividade, rentabilidade, qualidade, melhoramento contínuo, qualidade de vida no trabalho e níveis de responsabilidade social, sendo a indústria hoteleira o foco destes últimos.

A terceirização pode ser caracterizada pelo processo de transferência de funções a outras empresas, (Quinn, 2009; Marins, et. al., 2014; Caldeira, 2019;), uma estratégia empresarial a qual promove a atuação mais concentrada na atividade-fim da organização e nesse processo de transferência transformar custos fixos em custos variáveis, tornando-se mais flexível a mudanças (MARINS et. al. 2014), sendo que nesse processo o relacionamento entre organizações ocorre em forma de aliança (Lam & Han, 2005; Marins, et. al., 2014). Delgado (2013) e Rachello (2017) contribuem mencionando que a terceirização provoca uma relação trilateral considerando a força de trabalho entre o obreiro, a empresa terceirizante e a empresa tomadora de serviços podendo abranger produtos e serviços a exemplo de limpeza e vigilância ou serviços temporários (Martins, 2012; Rachello, 2017).

Embora existam elementos que apontam na direção da utilização da terceirização como alternativa decisória organizacional, Bonelli (2018) e Caldeira (2019) discorrem que a mesma também apresenta limitações e mencionam uma certa incerteza quanto ao argumento de que sua utilização é determinística no tocante à redução de custos necessitando maiores pesquisas sobre o tema.

Diante de todo o exposto, surge a seguinte questão que orienta o propósito dessa pesquisa: como o quinhão da literatura oriunda da comunidade científica nacional e internacional percebe o tema terceirização de serviços e quais oportunidades de estudos e pesquisas podem ser explorados nessas regiões?

Este estudo tem como objetivo mapear a atividade científica com base no tema “terceirização de serviços”, utilizando a plataforma *Web of Science – WOS* e *Scielo*, por serem as principais e nelas encontram-se periódicos de grande relevância para o meio acadêmico e científico.



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

A pesquisa possui a seguinte estrutura: Na seção dois é discorrido o desenvolvimento da abordagem metodológica e resultados; na seção três foram trabalhadas as conclusões do assunto, discussões finais, limitações e sugestões quanto a novas pesquisas.

DESENVOLVIMENTO DA ABORDAGEM METODOLÓGICA

O presente trabalho buscou na literatura científica mundial referências quanto a terceirização de serviços. Os autores que se destacam; os periódicos; a evolução do tema no tempo; são exemplos de elementos investigados porém num contexto quantitativo. Nessa visão, lançou-se mão da bibliometria como estratégia de investigação acerca do tema. Silva, et. al., (2017) e Ribeiro (2017) discorrem que a bibliometria tem como foco a análise quantitativa da produção, disseminação, socialização e evidenciação da informação científica de determinado tema. Iniciou-se com o confronto de livros e posteriormente incorporou outras fontes e tipos de publicação. A bibliometria também é considerada uma técnica em que aspectos interconectados de comunicação escrita podem ser quantificados e analisados permitindo a exploração das relações entre autores e artigos. (Wood, 2019; Perez, 2014). Assim o presente estudo apresenta a seguinte abordagem metodológica:

Figura 01: Síntese da abordagem metodológica utilizada.



Fonte: Autores

Como base de dados do estudo foram pesquisadas as plataformas *Web Of Science* e *Scielo*. Tal escolha ocorre em função da necessidade de posicionamento do tema sob a ótica internacional e nacional respectivamente. Na base de dados *Scielo* o estudo abordou todos os índices de pesquisa, além da terminologia em primeiro nível “terceirização” foram utilizados os termos “externalização” e “outsourcing” em segundo e terceiro nível conforme apontam as leituras de Marcelino (2007) e Andriolli (2017) através do operador booleano “OR”.

Na base de dados *Web of Science* o ensaio abordou todos os campos pesquisáveis e teve como terminologias em primeiro nível a palavra “outsourcing”, em segundo nível foi utilizada a terminologia “service” além do operador booleano “AND”. Num segundo momento, para análise do conhecimento produzido no exterior relacionado a publicações de artigos, exclui-se desse grupo as publicações realizadas no Brasil, e os tipos de documento: *proceedings paper*, *review*, *editorial material*, *early acces*, *news item*, *boock review*, *meeting ababstract*, *book chapter* e *letters*.



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

A leitura integral dos 10 artigos científicos mais citados na base Scielo e *Web of Science* proporcionou um maior conhecimento acerca do tema “Terceirização de Serviços”, apontou lacunas a serem preenchidas, indicou sugestões para futuras pesquisas, emergindo nesse contexto similaridades e especificidades geográficas exclusivas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira pesquisa aplicada apenas com o termo “terceirização”, na base Scielo, apontou a existência de 225 artigos, contudo ao aplicar a segunda e a terceira condição através do operador booleano a pesquisa retornou, 281 e 520 resultados respectivamente. Posteriormente foi aplicado o operador booleano “AND” seguido do termo “serviço” gerando um resultado de 27 artigos nesta base. Aprofundando a pesquisa nessa base foi selecionado apenas as coleções “brasileiras” com o intuito de apurar o resultado nacional gerando um resultado de 20 documentos nessa base.

No primeiro nível, na base *Web of Science*, gerou um resultado de 16.520 documentos, e em segundo nível gerou um número de 6.339 resultados. Ao excluir-se publicações realizadas no Brasil, e os tipos de documento: *proceedings paper, review, editorial material, early acces, news item, boock review, meeting abastract, book chapter e letters* resultou num quantitativo de 3.412 documentos.

Num contexto histórico, percebe-se que a partir de 1980 grandes nações terceirizaram uma fração de suas funções (Bonelli, 2017). Andriolli (2017) menciona que a externalização ocorre desde os séculos XVIII e XIX, entretanto Felício, Henrique (2004) e Rachello (2017) apontam que a Segunda Guerra Mundial foi o primeiro cenário em que o processo de terceirização ocorreu dada a necessidade das empresas americanas encontrarem soluções no aumento de produtividade para suprir a demanda por produtos bélicos, deslocando a responsabilidade pelas atividades não essenciais para outras empresas, assim Caldeira (2019) aponta a necessidade da realização da distinção entre atividade-meio e atividade-fim.

No Brasil a terceirização teve seus efeitos notados a partir de 1950 na ocasião da abertura do mercado interno para a competição internacional realizada pelo governo Juscelino Kubstichek, ocasião em que houve a instalação de empresas multinacionais no território (Felício & Henrique, 2004; Rachello, 2017).

O primeiro arquivo publicado sobre o assunto na base Scielo data de Abril de 2000 com o título “*Building the future: the Brazilian university library in 2010*”, tendo como autor Murilo Bastos da Cunha através do periódico “Ciência da Informação”. A base *Web of Science* tem como artigo inicial o documento “*Excellence In Action - Building A Competitive Is Organization*” tendo como autores R. Defiore e A. Gorewitz, datado de novembro de 1991 através do periódico “*Jornal of Systems Management*”.

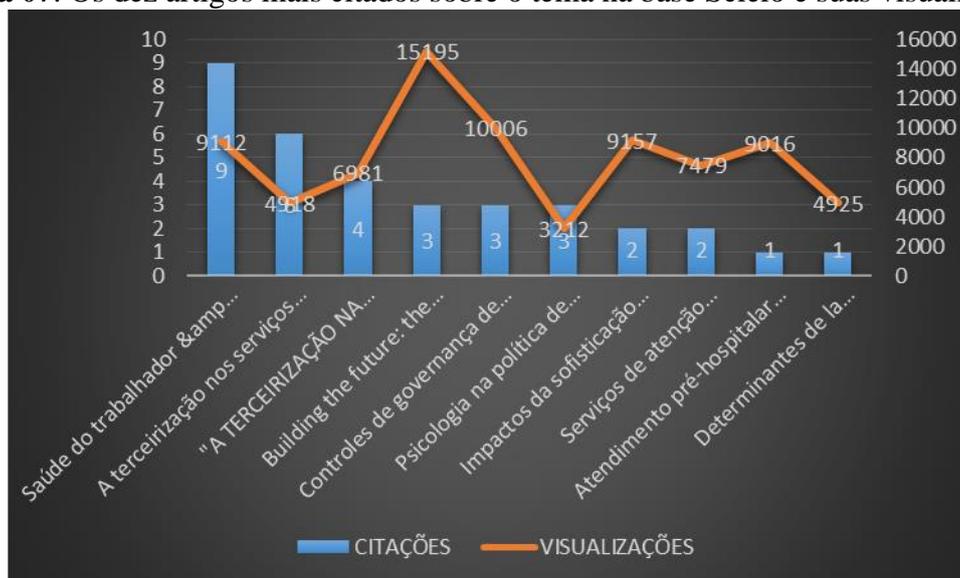
A pesquisa mostrou que as duas áreas que mais se destacam na produção de conhecimento relacionado á “Terceirização de Serviços” na base *Web of Science* são “*Business Economics*” e “*Operations Reserach Management Science*”, assim foi possível evidenciar as expressões mais utilizadas nessas áreas a partir das *keywords* dos dez documentos mais citados conforme Figura 02 e 03 abaixo:



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

e mesmo nessa opção, ocorrem inconsistências de parametrização por exemplo entre as métricas “Dimensions” e “PlumX Scielo” no critério número de citações, sendo utilizado então a métrica “Dimensions” para análise das citações por fornecer o histórico de citações por ano. Um segundo fato reporta que a base só forneceu dados de *downloads* das primeiras cinco publicações, sendo utilizado então a métrica “PlumX Scielo” e critério “visualizações de texto completo” e “abstratas” para análise de visualizações. A Figura 07 mostra o resultado dessa análise:

Figura 07. Os dez artigos mais citados sobre o tema na base Scielo e suas visualizações.



Fonte: Autores

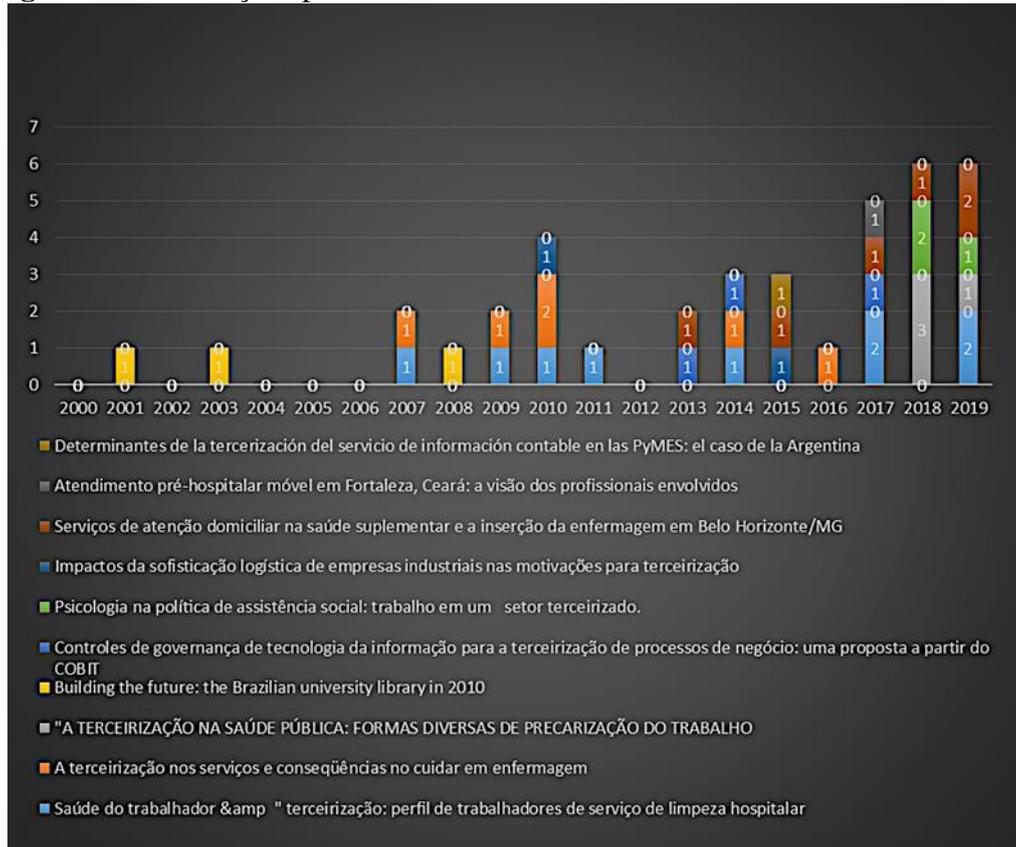
O gráfico nos mostra que não necessariamente a publicação mais citada é a mais visualizada, muito pelo contrário, a publicação mais citada remonta ao artigo “Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar”, publicada em 2004 com nove citações, entretanto a mais visualizada é a publicação “Building the future: the Brazilian university library in 2010” publicada em 2000 com 15.195 visualizações. Como justificativa para o posicionamento dessas publicações no âmbito nacional, podemos considerar que o último dado remete ao primeiro artigo publicado, o qual teve mais tempo de exposição desde 2000.

Ainda na base Scielo, cabe a análise das dez publicações mais citadas por ano de citação como menciona a Figura 08:



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

Figura 08. Publicações por ano dos dez mais citados sobre o tema na base Scielo.



Fonte: Autores

A publicação “Saúde do trabalhador e & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar” ganhou destaque principalmente nos anos de 2017 e 2019, mesmo sendo um artigo de 2004. Ganham destaque também as publicações “A terceirização nos serviços e consequências no cuidar em enfermagem” e “A terceirização na saúde pública: formas diversas de precarização do trabalho”, esta última principalmente nos últimos anos. Percebe-se então a grande contribuição dos estudos acerca de terceirização de serviços na área da saúde no âmbito nacional.

Na base de dados *Web of Science* foi possível o acesso aos títulos mais citados além da sua média de citações por ano. A tabela 01 descreve os dados de forma sintética.



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

Tabela 01. Títulos com maior nível de citações na base *Web of Science*.

Ítem	Título	Ano da publicação	Total de citações	Média por ano
1	Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements?	2002	1441	80,06
2	Performance measures and metrics in a supply chain environment	2001	754	39,68
3	Integration of trade and disintegration of production in the global economy	1998	607	27,59
4	Achieving Efficient Cloud Search Services: Multi-Keyword Ranked Search over Encrypted Cloud Data Supporting Parallel Computing	2015	496	99,2
5	The value of online surveys	2005	432	28,8
6	The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success	2001	391	20,58
7	Privacy-Preserving Public Auditing for Secure Cloud Storage	2013	383	54,71
8	An empirical investigation of information technology sourcing practices: Lessons from experience	1998	365	16,59
9	Core IS capabilities for exploiting information technology	1998	348	15,82
10	Strategic outsourcing: Leveraging knowledge capabilities	1999	343	16,33

Fonte: Autores

Ganha destaque acerca do tema na base *Web of Science* o título “*Do formal contracts and relational governance function as substitute for complements?*” com 1441 citações, quase o dobro de citações sobre o segundo título “*Performance measure and metrics in a supplu chain enviroment.*”. Da relação, ainda é possível determinar que dos títulos mais antigos, o mais bem colocado “*Integration of trade and disitengation of production in the global economy*” ocupa a terceira posição no *ranking*. Destaca-se que os títulos mais citados não justificam sua posição pela ordem cronológica de publicação, contudo a relevância e a abordagem utilizada são possíveis esclarecimentos para o fato.

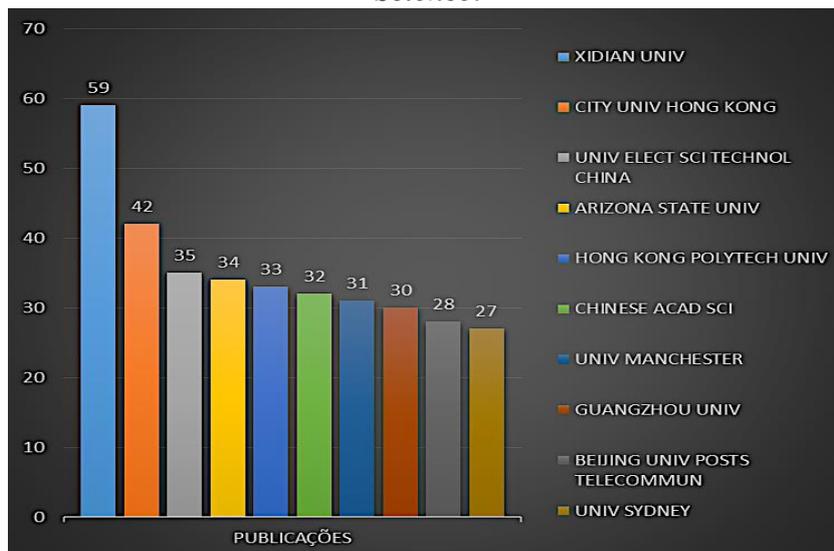
Quanto a participação dos periódicos na amostra da base Scielo, estão na vanguarda revistas como “Gestão & Produção” e “Serviço Social & Sociedade”, ambas com três publicações cada, seguidas das revistas “JISTEM – *Journal of Information System and Technology Management*” e “Revista de Administração Pública” com duas publicações cada. “Acta Paulista de Enfermagem”, “Ciência da Informação”, “Estudos de Psicologia (Campinas)”, “RAM – Revista de Administração Mackenzie”, “Revista Brasileira de Enfermagem” e “Revista Brasileira de Epidemiologia” figuram na amostra com uma publicação por periódico.

A base *Web of Science* possui como critério de classificação não o periódico, mas a possibilidade de agrupamento de informações por Organização. Assim a Figura 09 aponta as dez organizações que mais contribuem para o tema:



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

Figura 09. As dez organizações que mais contribuem para o tema na base de dados *Web of Science*.

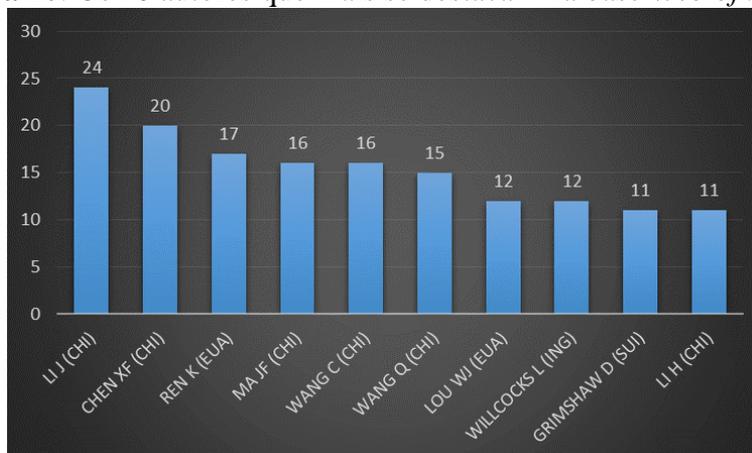


Fonte: Autores.

Nota-se um nível e produção evidenciado na primeira instituição, onde a “*Xidian Univ*” alcança um total de 59 publicações desde o início das discussões sobre o tema. Cabe mencionar que na *Web of Science* o critério “Organização” remete ao endereço acadêmico ou institucional do primeiro autor citado no artigo, logo a primeira colocada possui 59 autores com endereço acadêmico ou institucional citados em primeira mão. Do segundo ao décimo colocado percebe-se uma amplitude de 15 publicações, o que torna essa amostra mais homogênea nesse intervalo. O gráfico também traz dados acerca da origem das organizações, temos então entre as dez organizações, sete chinesas (*Xidian Univ*, *City Univ Hong Kong*, *Univ Elect Sci Technol China*, *Hong Kong Polytech Univ*, *Chinese Acad Sci*, *Guangzhou Univ*, *Beijing Univ Posts Telecommun*), uma americana (*Arizona State Univ*), uma do Reino Unido (*Univ Manchester*) e uma australiana (*Univ Sydney*).

A base de dados Scielo não permite o grupamento por autores, entretanto a *Web of Science* fornece a opção, assim a Figura 10 destaca os 10 autores que mais contribuem com o tema nessa base.

Figura 10. Os 10 autores que mais se destacam na base *Web of Science*



Fonte: Autores



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

No âmbito nacional os estudos apontam que um dos objetivos com a terceirização é a redução de custos (Silva, et. al., 2012; Chilida, 2004; Luciano, 2011). Outra característica remonta ao fato de que grande parte dessas pesquisas tiveram como objeto de estudo a terceirização de serviços em instituições/organizações voltadas a saúde pública numa abordagem de natureza social crítica a racionalização do trabalho e precarização das condições e relações trabalhistas (Silva, et. al., 2012; Chilida, 2004; Cordeiro, 2017; Druck, 2016; Silva, et. al., 2009), outras buscam um foco gerencial quanto á melhoria da produtividade organizacional através da adoção de estratégias de terceirização de serviços (Albanese, et. al., 2013; Cunha, 2000; Luciano, 2011; Wanke 2004; Zamberlan, 2005). Alguns autores abordam ainda a tendência de que a estratégia de terceirização de serviços ultrapassem o limite das áreas “meio” sendo utilizados também em áreas “fins” das empresas (Druck, 2006; Cunha, 2000). Dentre as lacunas deixadas rumo a novas pesquisas destacam-se:

- A realização de estudos sobre a análise de estratégias e tecnologias acerca da micropolítica do processo de trabalho da enfermagem na atenção domiciliar e saúde suplementar (Silva, et. al., 2012).
- Introdução de novas pesquisas com trabalhadores terceirizados relacionados ás suas condições de vida e saúde em função do crescimento do modelo de trabalho terceirizado (Chilida, 2004).
- Desenvolvimento de novas sistemáticas no sentido de controle dos processos de terceirização (Luciano, 2011).
- Necessidade de novas análises acerca da terceirização em atividades logísticas com foco na economia, no custo adicionado dos produtos e na estrutura do processo produtivo. (Wanke, 2004).
- Estudos acerca da busca de eficiência entre serviços terceirizados e não terceirizados nas relações de trabalho no setor de enfermagem (Zamberlan, 2005).

Contribuindo com o tema, em consulta realizada junto ao Diretórios de Grupos de Pesquisa no Brasil através do sítio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) pelos critérios: Base corrente; Censo atual; Termo de busca “terceirização de serviços” sendo utilizado todas as palavras; Consulta por grupo; Campos: nome do grupo, nome da linha da pesquisa, palavra-chave da linha da pesquisa; não foram encontrados grupos de pesquisa com o termo, entretanto ao pesquisar apenas o termo “terceirização” foram encontrados 21 registros de grupos de pesquisa em diversas instituições federais de ensino, fundações e institutos. Nessa população anda destacam-se como áreas predominantes as Ciências Sociais Aplicadas e as Ciências Humanas com 10 e 08 grupos criados respectivamente.

No meio internacional ganha ênfase os estudos de terceirização de serviços no meio tecnológico em áreas como a guarda e gerenciamento de dados em nuvem, sistemas de informação, sítios eletrônicos e armazenamento e acesso de dados (Evans, 2005; Frenstra, 1998; Lacity, 1998; Lee, 2000; Poppo, 2002; Quinn, 1999; Wang, et. al., 2013; Fu, 2015). Convergindo com os dados encontrados no meio nacional, há uma uniformidade no entendimento de que a diminuição de custos é uma das principais motivos para utilização da estratégia de terceirização



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

de serviços pois a mesma se converte em vantagem competitiva para a organização (Evans, 2005; Lacity, 1998; Poppo, 2002). As lacunas encontradas e a sugestões de pesquisa nesse âmbito foram as seguintes:

- Sugestão de maiores pesquisas no âmbito da introdução de subsídios salariais aos trabalhadores visando aumento de renda do trabalhador (Frenstra, 1998);
- Necessidade de novas pesquisas na área de terceirização de Tecnologia da Informação quanto á alianças estratégicas visando descobrir práticas organizacionais acerca das expectativas descritas (Lacity, 1998);
- Estudos sobre a relação entre o compartilhamento de conhecimento e o sucesso da terceirização em outros países, já que a pesquisa ocorreu no setor público da Coréia (Lee, 2000).

Em se tratando do âmbito governamental contudo, há falta de evidências que concluam efetivamente que redução de custos em contratos se configurem como redução de custos totais (Alonso, Clifton & Dias-Fuentes, 2017), nesse sentido avaliações desses autores quanto aos efeitos da terceirização em países da União Europeia concluíram que a terceirização não contribuiu para a redução de custos governamentais e que em alguns casos manteve-se a tendência de crescimento destes custos, não havendo uma convergência de ideias nesse campo. Moura (2016) acrescenta que a terceirização pode criar valor para a organização na medida da adoção do conceito de redes de valores as quais expandem o conceito de cadeia de valor definido por Porter (1985), assim os nós construídos pelas empresas envolvidas nesse rede estabelecem níveis de valor dificilmente concebidos por apenas uma organização de forma isolada.

Existem ainda limitações a serem consideradas no processo decisório de terceirizar ou não um determinado produto ou serviço numa organização. Bonelli (2018) aponta que: incompletude contratual; rigidez dos procedimentos em razão da burocracia; dificuldade de mensurar o desempenho dos serviços contratados; o dilema custo x qualidade e incentivos limitados são aspectos de limitam o desempenho dessa alternativa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo bibliométrico acerca do tema “terceirização de serviços” trouxe à tona o conhecimento e a produção científica nas bases pesquisadas partindo da primeira publicação até os dias atuais. A pesquisa mostra uma discrepância quantitativa entre a produção científica internacional e a nacional, onde essa última pouco se destaca quanto ao tema além de apontar lacunas e aspectos que remontam a novas pesquisas, é o caso do topo produtivo sobre o assunto alcançado em 2018 podendo revelar a aceleração da economia de alguns países ou ainda a busca por eficiência em razão da baixa produtividade ou lucratividade nos processos e nas organizações.

A análise também mostra o quanto as pesquisas sobre o tema são incipientes e da necessidade de maior abordagem e fomento no âmbito nacional, isso é refletido na comparação acerca da publicação do primeiro artigo publicado no Brasil datado de 2000, quanto no âmbito nacional o assunto ganhava sua primeira publicação em 1991. No reforço a esse argumento destaca-se o quantitativo de pesquisas encontradas no âmbito nacional até hoje, a qual aponta 3412 documentos internacionais contra apenas 24 pesquisas nacionais. O número de estudos



Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.

internacionais por organização e por autor também revelam essa disfunção, onde apenas uma instituição responde por 59 e um único autor por 24 pesquisas, números maiores que toda a produção nacional desde sua origem.

O estudo também lança luz sobre os motivos que tornam a China uma referência na produção do conhecimento acerca da terceirização de serviços. Tal referência encontra respaldo quando percebe-se que entre as dez organizações que se destacam na produção científica acerca do tema, sete são chinesas podendo significar que dada a grandeza de suas economias no mundo, as organizações desse país são as que mais pesquisam na busca pela eficiência e eficácia.

No âmbito nacional, a pesquisa mostrou também novos parâmetros de busca sobre o tema inclusive com a utilização de terminologias em língua inglesa como “*outsourcing*” e outros também nacionais como “*externalização*”. Tal fato pode contribuir com pesquisas relacionadas ao tema na medida em que seu desconhecimento proporciona perda de informação, podendo influenciar na qualidade da pesquisa.

No âmbito nacional ganham notoriedade: as pesquisas voltadas a terceirização de serviços em instituições/organizações de saúde pública, entretanto numa abordagem crítica contrapondo suas vantagens com a economia de escala e modelo produtivo e as consequências da racionalização do trabalho e precarização das condições e relações trabalhistas e as pesquisas com visão gerencial quanto a produtividade organizacional. Na categoria internacional prevalece os estudos voltados a terceirização de serviços no meio tecnológicos sendo que há convergências entre os meios quanto às motivações da utilização da terceirização de serviços como estratégia na busca de vantagem competitiva.

O presente trabalho apresenta limitações de investigação relacionadas a característica do fornecimento de parâmetros de pesquisa em cada base de dados, entretanto notou-se uma dicotomia existente entre as vantagens da utilização de serviços terceirizados com ênfase no aspecto gerencial como a melhoria da produtividade por um lado (Silva, et. al., 2012; Chilida, 2004; Cordeiro, 2017; Druck 2016; Silva, et. al., 2009; Lacity, 1998; Lee, 2000) e por outro a crítica quanto a racionalização do trabalho e a precarização das condições e relações trabalhistas num contexto social (Albanese, et. al, 2013; Cunha, 2000; Luciano, 2011; Wanke 2004; Frenstra, 1998), assim sugere-se que no futuro essa abordagem seja explorada no intuito que seja preenchida essa lacuna no conhecimento acerca do tema.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001 e Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo (FAPES).

REFERÊNCIAS

Albanese, D. E. et. al. (2013). Determinantes de la tercerización del servicio de información contable en las pymes: el caso de la argentina. *Ram, Rev. Adm. Mackenzie*, 14(5), 201-229.

Alonso, J. M., Clifton, J. & Dias-Fuentes, D. (2017). The impact of government outsourcing on public spending: evidence from European Union countries. *Journal of Policy Modeling*, 39(2), 333-348.



- Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.
- Andriolli, R.F., Diehl, C. A. & Hansen, P. B. (2015). Proposta de modelo flexível para apoio à decisão de externalização: Uma aplicação em logística de transporte. *Revista Gestão.Org, Pernambuco*, 13(2), 116-129.
- Bonelli, F., & Cabral, S. (2018). Efeitos das Competências no Desempenho de Contratos de Serviços no Setor Público. *RAC, Rio de Janeiro*, 22(4), 487-509.
- Caldeira, L. B., & Caldeira, P. Z. (2019). Comparação de custos com motoristas em universidade federal: servidores públicos vs terceirizados. *Revista de Administração Pública*, 53(4), 780-790.
- Chilida, M. D. P., & Cocco, M. I. M. (2004). Saúde do trabalhador & terceirização: Perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. *Rev Latino-am Enfermagem*, 12(2), 271-6.
- Cordeiro, M. P. (2017). Psicologia na política de assistência social: trabalho em um “setor terceirizado”. *Estudos de Psicologia Campinas*, 34(1), 41-52.
- Costa, M. S. (2017). Terceirização no Brasil: velhos dilemas e a necessidade de uma ordem mais incluyente. *Cadernos EBAPE.BR*, 15(1), 115-131.
- Cunha, M. B. (2000). Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ci. Inf., Brasília*, 29(1), 71-89.
- Delgado, M. G. (2013). Curso de Direito do Trabalho. São Paulo: LTr.
- Druck, G. A. (2016). Terceirização na Saúde Pública: Formas diversas de precarização do trabalho. *Trab. Educ. Saúde*, 14(1), 15-43.
- Evans, J. R., & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Zarb School of Business, Hofstra University, Hempstead, New York, USA*. 15(2), 195-219.
- Felício, A. M., & Henrique, V. L. (2004). Terceirização: Caracterização, origem e evolução jurídica. *Terceirização no Direito do Trabalho*. Belo Horizonte: Mandamentos.
- Frenstra, R. C. (1998). Integration of Trade and Disintegration of Production in the Global Economy. *Journal of Economic Perspectives*, 12(4), 31–50.
- Fu, Z. et. al. (2015). Achieving Efficient Cloud Search Services: Multi-Keyword Ranked Search over Encrypted Cloud Data Supporting Parallel Computing. *Eice Trans Commun.*, 98(1).
- Lacity, M. C. (1998). Na empirical investigation of information technology outsourcing practices: Lessons from experience. *MIS Quarterly*, 22(3), 363-408.
- Lam, T., & Han, M. X. J. (2005). A study of outsourcing strategy: a case involving the hotel industry in Shanghai, China. *Hospitality Management*, 24(101), 41-56.
- Lee, J. N. (2000). The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success. *Information & Management*.
- Luciano, E. M. (2011). Controles de governança de tecnologia da informação para a terceirização de processos de negócio: Uma proposta a partir do COBIT. *JISTEM Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação; Journal of Information Systems and Technology Management*, 8(1), 237-26.
- Marcelino, P. (2007). Afinal, o que é terceirização? Em busca de ferramentas de análise e de ação política. *Pegada*, 8(2), 55-71.



- Citação (APA): Braz, E. T., Gomes, V. A. P., Tosta, M. C. R., & Freitas, R. R. (2020). A busca pela eficiência através da Terceirização de Serviços. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 6(3), 42-56.
- Marins, T. S. et. al. (2014). Terceirização De Serviços Em Hotéis: Um Estudo Comparativo De Caso. *Podium Sport, Leisure and Tourism Review*, 3(1).
- Martins, S. P. (2012). *A terceirização e o Direito do Trabalho*. São Paulo: Atlas S.A.
- Moura, P. J. (2017). Terceirização como estratégia de gestão do conhecimento. *Cad. EB Cad. EBAPE..BR*, 15(2).
- Perez, M. R., & Pereira, J. R. (2014). Abordagens teóricas da Gestão Social: uma análise de citações exploratória. *Cad. EBAPE.BR*, 12(2).
- Poppo, L., & Zenger, T. (2002). Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements? *Strat. Mgmt. J.*, 23, 707–725.
- Porter, M. (1985). *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: The Free Press.
- Quinn, J. B. (1999). *Strategic Outsourcing: Leveraging Knowledge Capabilities*. Sloan Management Review.
- Rachello, L. C., & Munhoz, A. R. O. (2013). A terceirização de serviços: breves considerações no cenário Brasileiro. *Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior – Vianna Sapiens*, 4(2).
- Ribeiro, H. C. M. (2017). Bibliometria: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros. (69).
- Silva, D. A. R. et. al. (2017). Aspectos comportamentais na gestão de projetos: uma análise bibliométrica (1988-2014). *Gest. Prod., São Carlos*, 24(1), 178-200.
- Silva, J. G. et. al. (2009). Atendimento pré-hospitalar móvel em Fortaleza, Ceará: a visão dos profissionais envolvidos. *Rev Bras Epidemiol*, 12(4), 591-603.
- Silva, K. L. et. al. (2012). Serviços de atenção domiciliar na saúde suplementar e a inserção da enfermagem em Belo Horizonte/MG*. *Acta Paul Enferm.*, 25(3), 408-14.
- Silva, P., Gasparetto, V., & Lunkes, R. J. (2015). Custos no transporte rodoviário de passageiros e encomendas: estudo em uma empresa. *Revista Catarinense da Ciência Contábil – CRCSC*, 14(42), 25-40.
- Wang, C. C. et. al. (2013). Privacy-Preserving Public Auditing for Secure Cloud Storage. *IEEE Transactions on Computers*, 62(2).
- Wanke, P. (2004). A sofisticação logística de empresas industriais nas motivações para a terceirização. *Gestão & Produção*, 11(3), 455-467.
- Wood, T., & Souza, R. J. (2019). Os caminhos da pesquisa científica em administração em busca da relevância perdida. *Revista Organizações & Sociedade*, 26(90), 535-557.
-

