

# III PESQUISA NACIONAL SOBRE TERCEIRIZAÇÃO NAS EMPRESAS/ 2005

**LÍVIO GIOSA**

**PRESIDENTE DO CENAM  
CENTRO NACIONAL DE MODERNIZAÇÃO  
(OUTUBRO/ 2005)**

## METODOLOGIA DA PESQUISA

- PESQUISA QUANTITATIVA POR AMOSTRAGEM.
- PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DO SIGILO
  - ✓ Dados para geração de informações estatísticas e tratadas de modo confidencial e sem atribuição individual.
- SELEÇÃO DE AMOSTRA:
  - ✓ **Universo: 2.850** empresas-alvo
  - ✓ **Retorno: 2.040 (71%)**
  - ✓ **Abrangência:**
    - Região Sudeste (50%), Regiões Sul (35%), Região Centro-Oeste (11%), Regiões Norte e Nordeste (4%)
  - ✓ **Fonte:**
    - Cadastros diversos de Entidades Empresariais
  - ✓ **Perfil:**
    - 60 % empresas de grande porte
    - 35 % empresas de médio porte
    - 5 % empresas de pequeno porte
    - 92% empresas privadas
    - 8% empresas públicas
- MÉTODO DA PESQUISA
  - ✓ **Levantamento:**
    - documentos, textos diversos, pesquisa anterior (2003)
  - ✓ **Cronograma do trabalho:** setembro/2004 a janeiro/2005
  - ✓ **Período da pesquisa:** maio/2005 a julho/2005
  - ✓ **Forma da pesquisa:** questionário via correio e via internet
  - ✓ **Elaboração e preparação do questionário-pesquisa:**
    - conteúdo – 02 quesitos com respostas únicas e múltiplas
  - ✓ **Trabalho de campo:** equipe 5 (cinco) profissionais
  - ✓ **Procedimento de acompanhamento:**
    - remessa dos questionários via correio
    - exame dos questionários preenchidos e devolvidos
  - ✓ **Análise dos dados:**
    - Análise dos dados sistematizados pelo programa;
    - Cálculo de margem de erro da amostra;
    - Cálculo de média e desvio padrão;
    - Classificação setorial;
    - Elaboração de tabelas e gráficos;
    - Consideração Final.

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

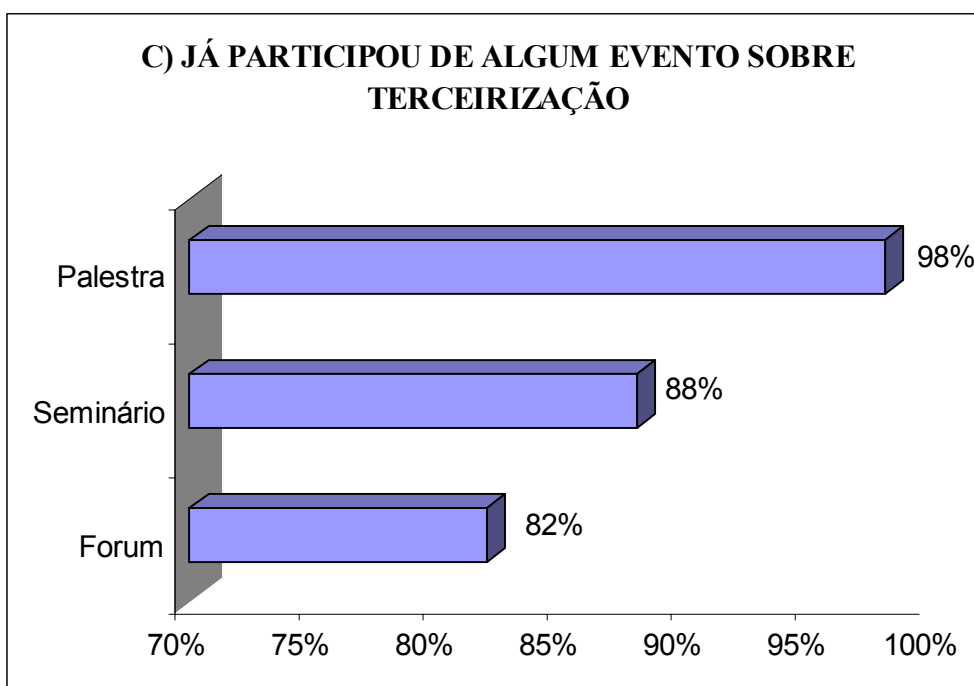
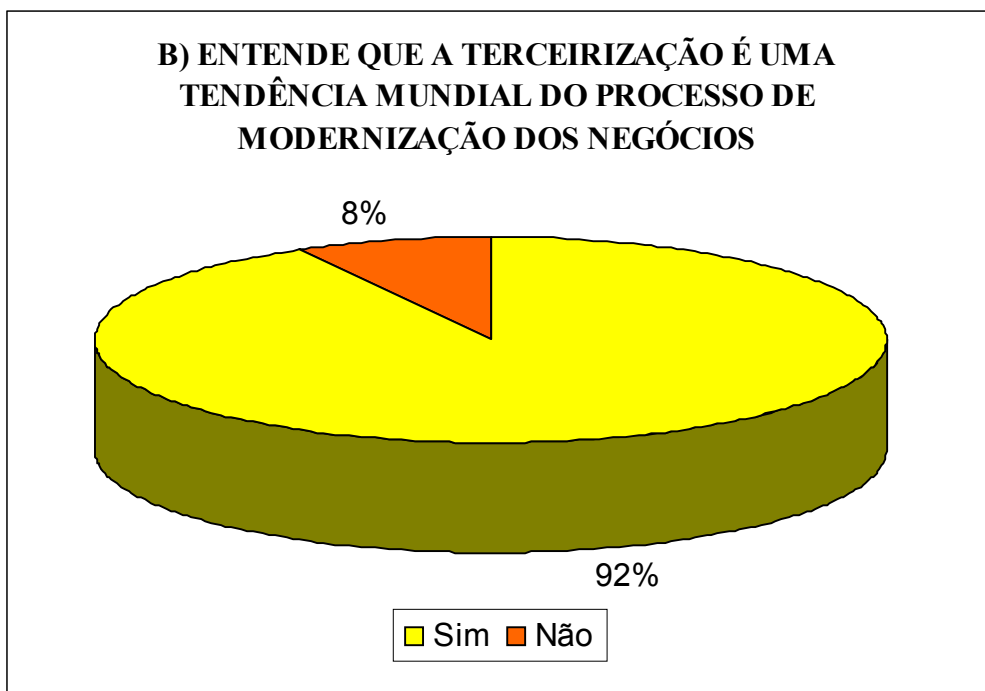
- A) As respostas indicam pleno conhecimento das empresas sobre as aplicações da Terceirização
- B) A maioria das empresas já aplicam algum tipo de serviços terceirizado
- C) Parte das empresas implantam a Terceirização por iniciativa própria; e outra utilizam-se de serviços de Consultoria para orientar a implantação
- D) Das atividades terceirizadas já implantadas destacam-se serviços tradicionais
- E) Dos serviços terceirizados contratados, predominam empresas já com experiência no mercado em relação a empresas criadas por ex-funcionários
- F) Uma das conclusões mais importantes da pesquisa é que muitas empresas ainda implantam a Terceirização sem um plano estratégico que lhe dê uma visão global de todo o processo e consequências envolvidas
- G) Das principais vantagens obtidas com a implantação da Terceirização estão:
  - Foco maior no “core business”
  - Redução de custos
  - Melhores resultados no conjunto das ações da empresa
- H) Após a implantação da Terceirização destacou-se o aumento da qualidade como resultado do processo
- I) Ao mesmo tempo, a maioria das empresas tiveram redução de 20% de custo nas operações terceirizadas
- J) Também, a grande maioria das empresas responderam que houve uma redução de 10% a 25% do quadro funcional, com a implantação da Terceirização
- K) Dos principais fatores restritos à implantação da Terceirização, destacam-se:
  - a dificuldade de se encontrar parceiro ideal em determinadas regiões
  - não atendimento à qualidade dos serviços
  - dificuldade de se contratar empresas com Certificado de Qualidade

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

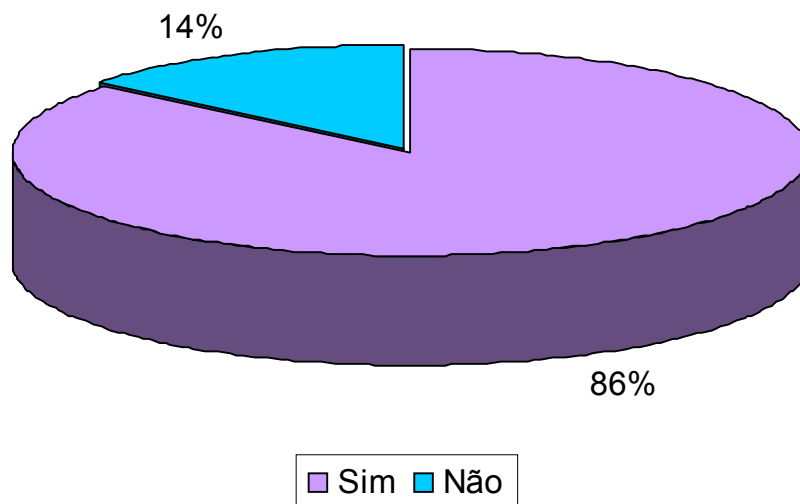
- L) Grande maioria das empresas prestadoras de serviços não têm avaliação periódica e indicação de índices de desempenho dos serviços terceirizados
- não empregam tecnologia e nem a reciclam
  - ficam a desejar quanto à qualidade dos serviços prestados
- M) Ainda há problemas trabalhistas com a contratação de serviços terceirizados
- N) A grande maioria continuará a utilizar serviços terceirizados nos próximos anos
- O) O valor médio/ano de contratos de serviços terceirizados está acima de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)
- P) A grande maioria preferiria contratar empresas prestadoras de serviços com Certificado de Qualidade e considera este fator importante na decisão
- Q) A escolha da empresa prestadora de serviços tem como base, principalmente:
- a qualificação técnica de seus profissionais
  - o emprego de tecnologia
  - conhecimento dos serviços prestados em outros clientes

**1. A Terceirização é considerada como um processo moderno de gestão, aplicado às empresas, independentemente do porte ou do segmento de atuação. Você/Empresa:**

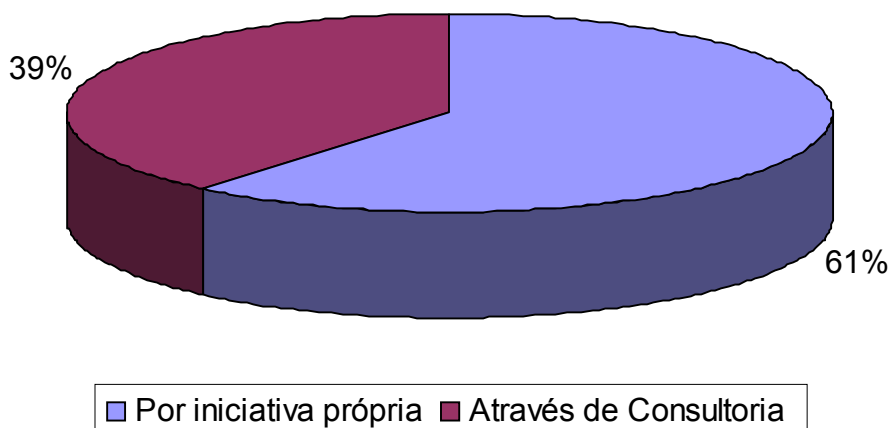
A) 100% já conhece as aplicações da Terceirização



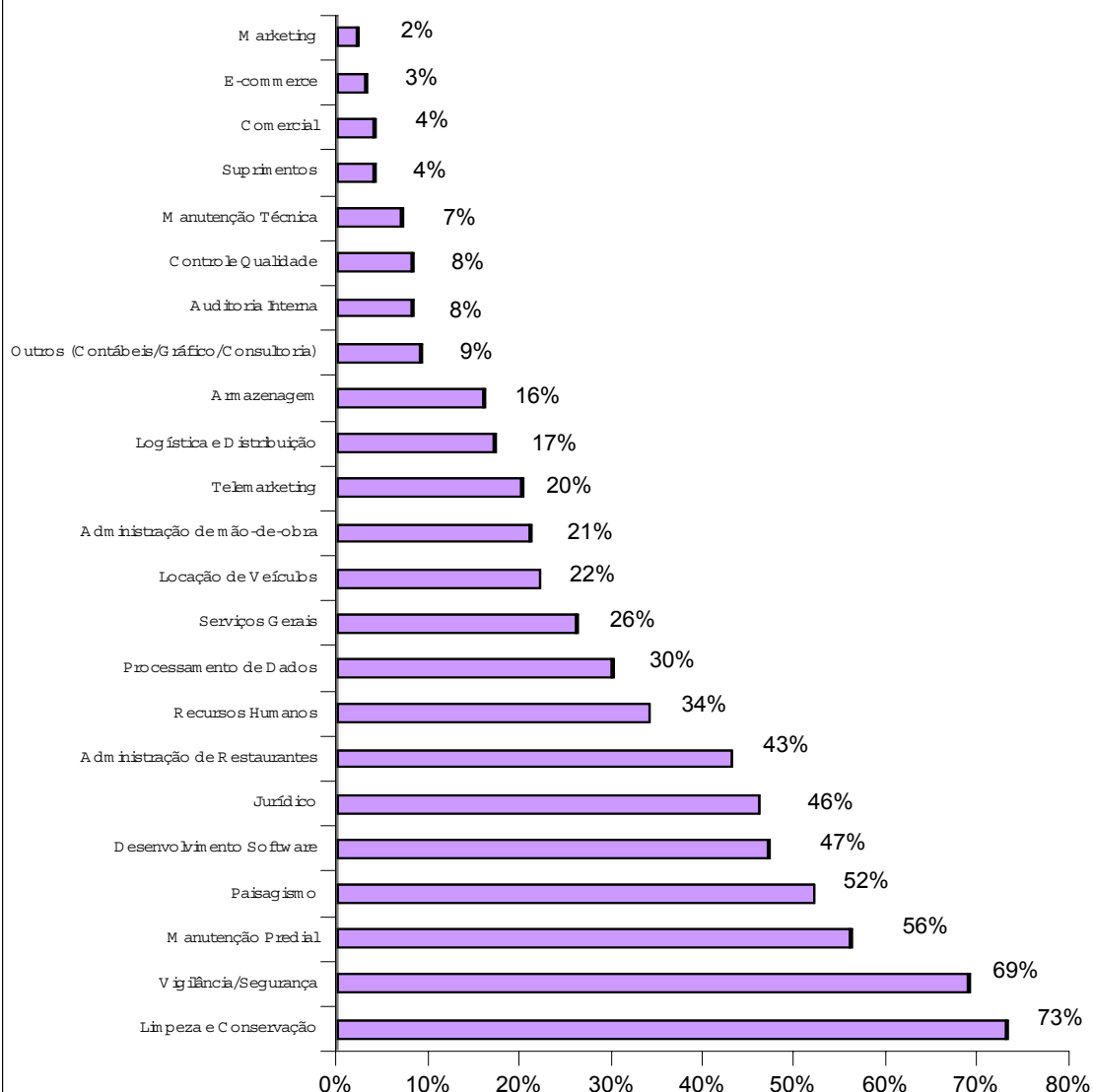
**D) JÁ APLICOU OU APLICA ALGUM TIPO DE SERVIÇO TERCEIRIZADO**



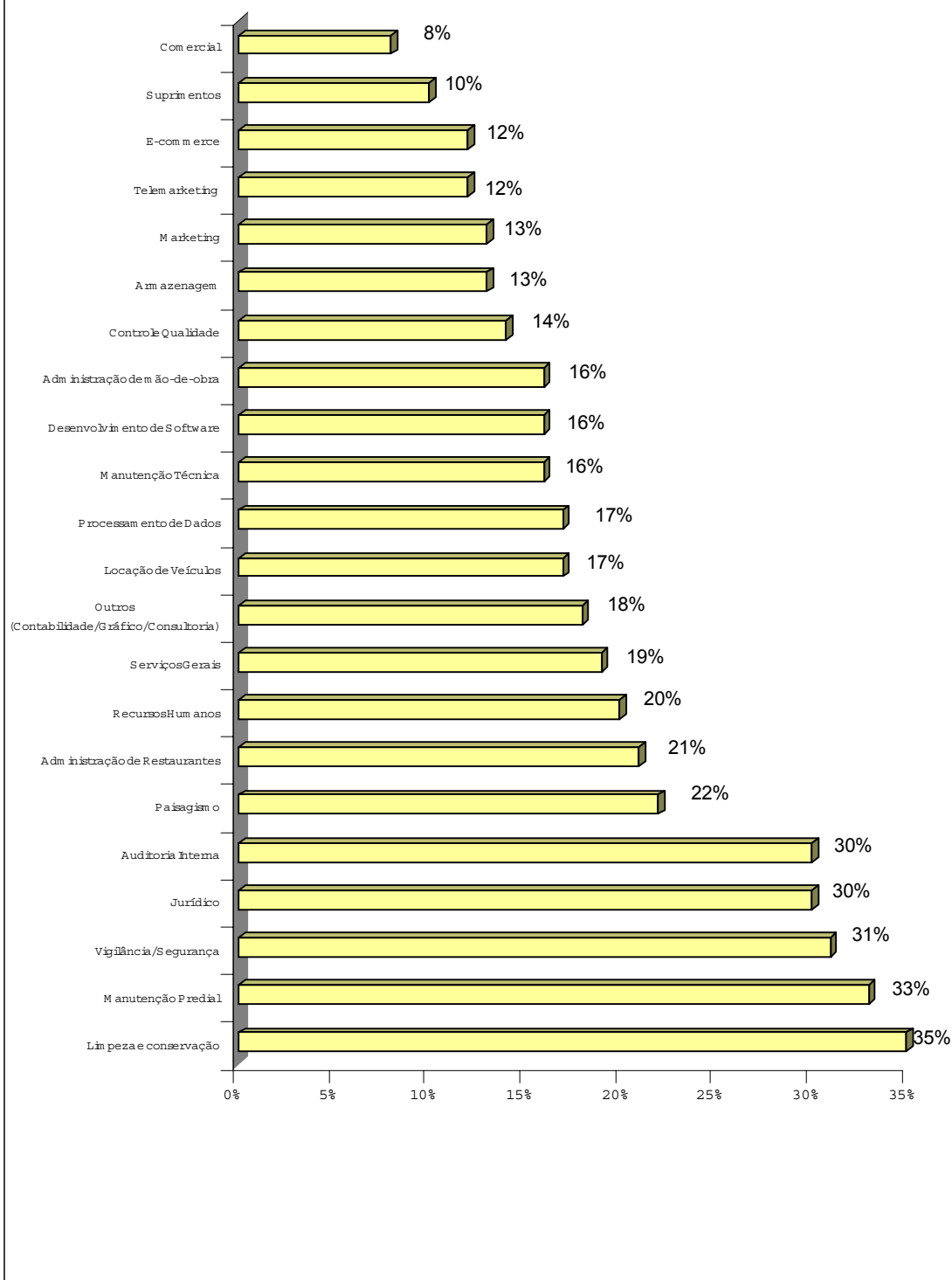
**E) A IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS TERCEIRIZADOS FOI FEITA:**



## 2. QUAIS FORAM AS ATIVIDADES CASO TENHA IMPLANTADO SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

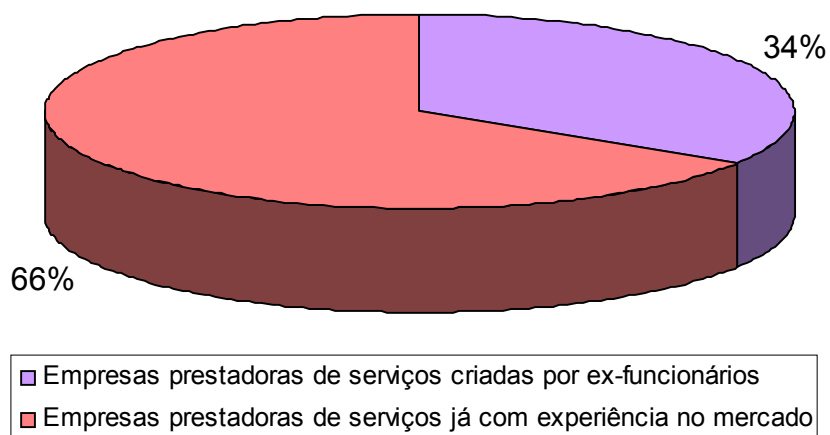


### 3. QUAIS ATIVIDADES SERIAM ESCOLHIDAS CASO FOSSE IMPLANTAR SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

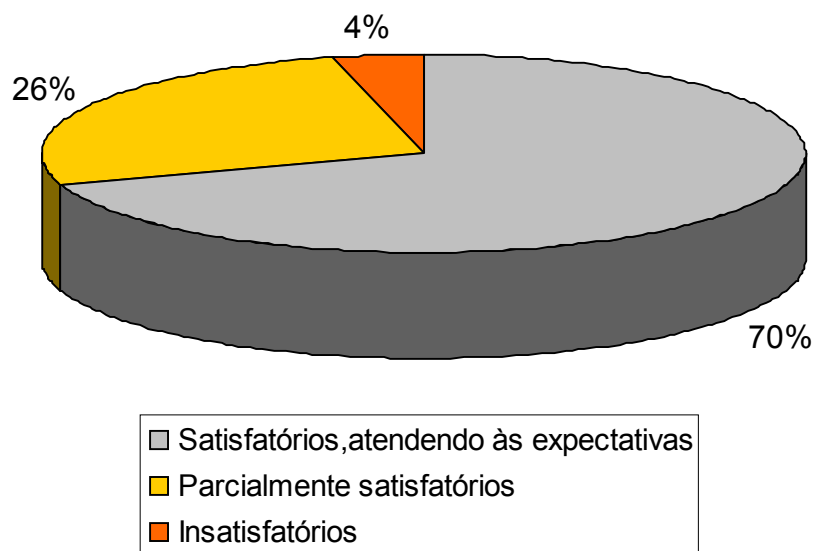




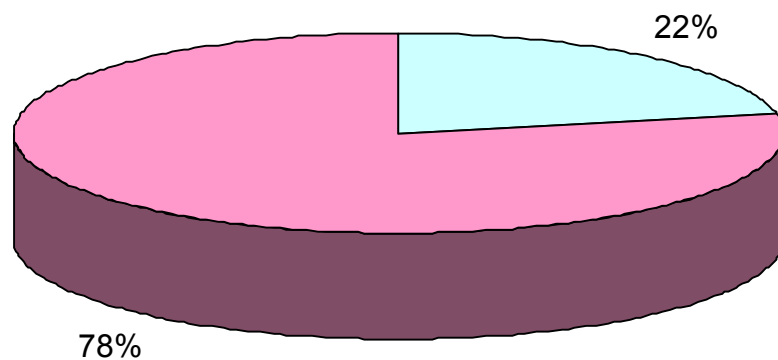
**4. AO IMPLANTAR SERVIÇOS TERCEIRIZADOS, A EMPRESA CONTRATOU:**



**5. NA SUA AVALIAÇÃO, OS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS IMPLANTADOS CARACTERIZAM-SE COMO:**

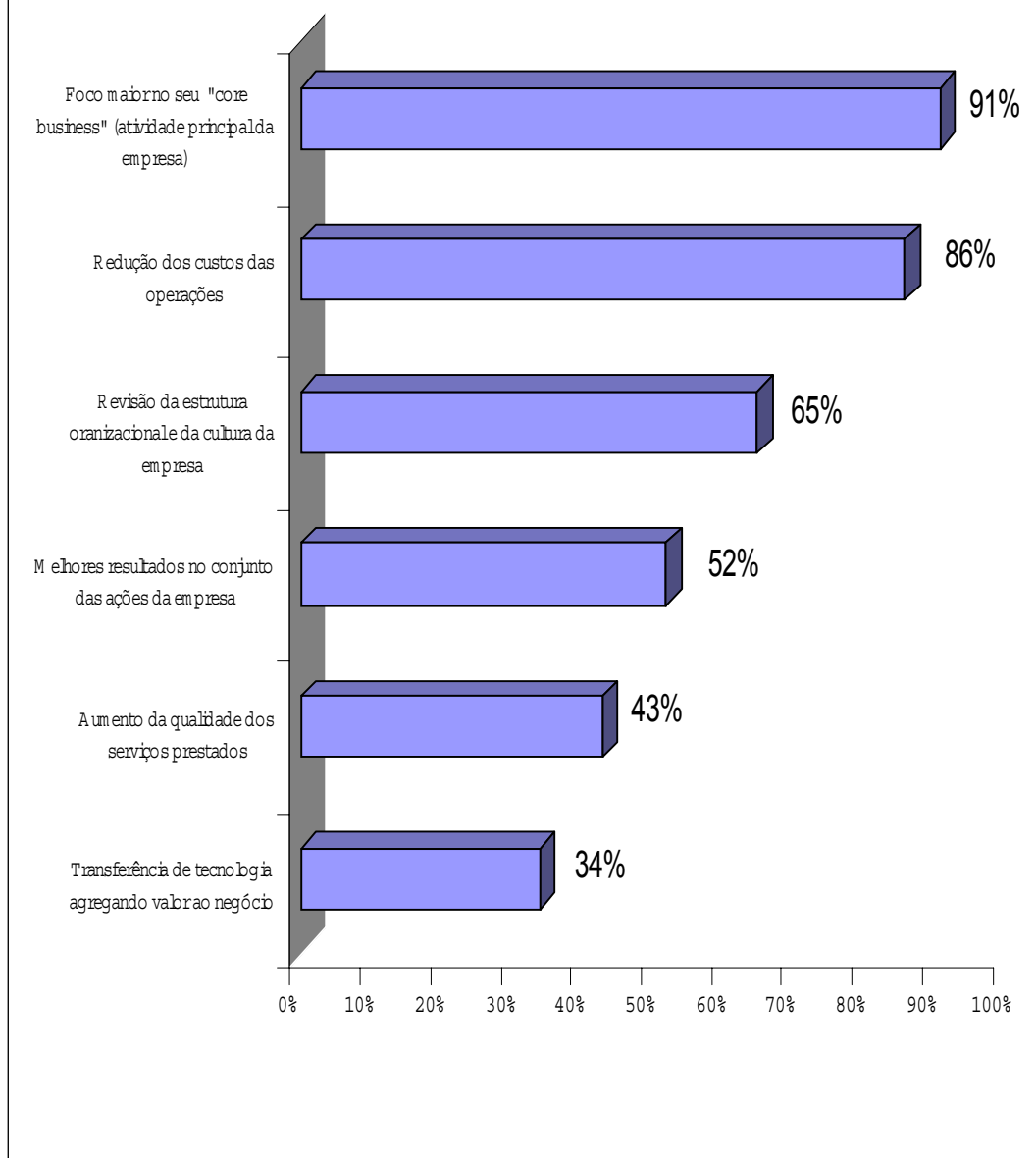


**6. A IMPLANTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO NA EMPRESA ESTÁ SE REALIZANDO:**

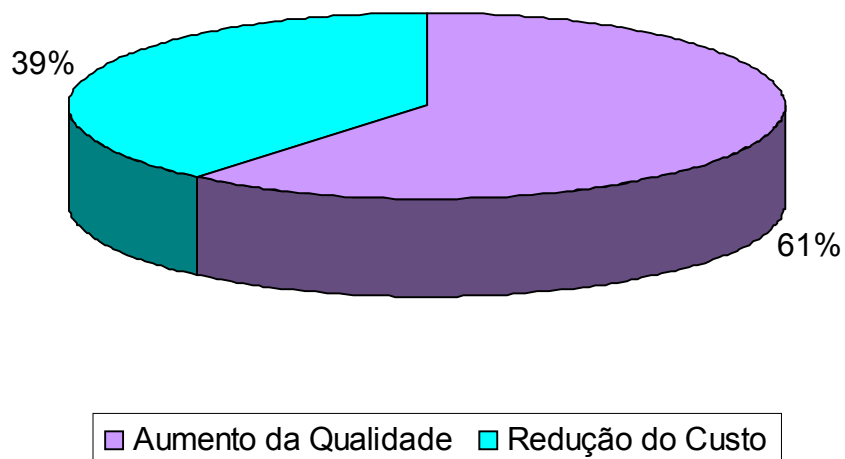


- Através de um planejamento estratégico
- Setor a setor, em diferentes momentos, e de acordo com as necessidades

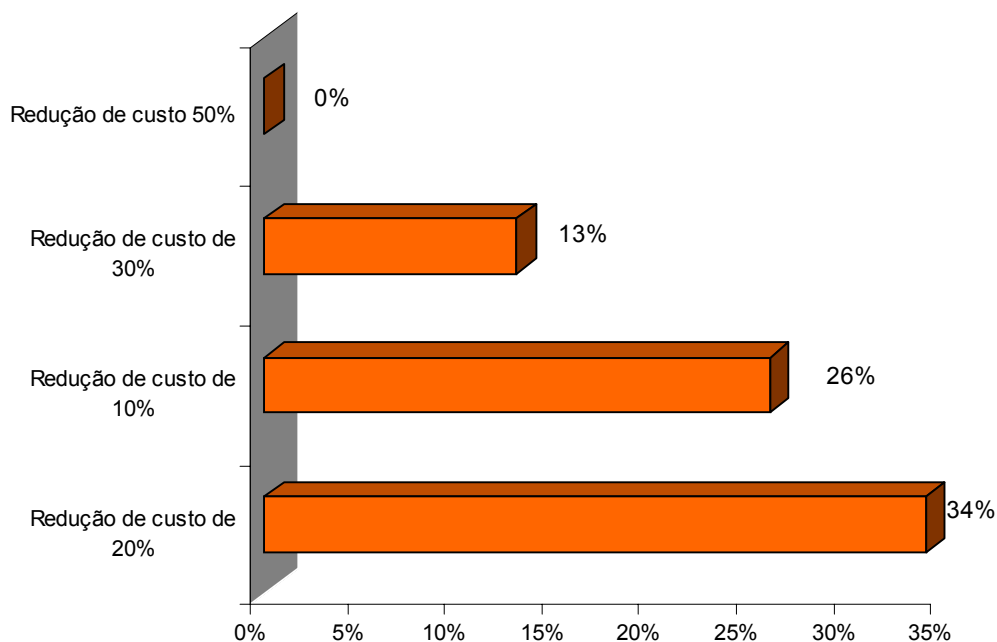
## 7. QUAIS AS PRINCIPAIS VANTAGENS OBTIDAS COM A IMPLANTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO

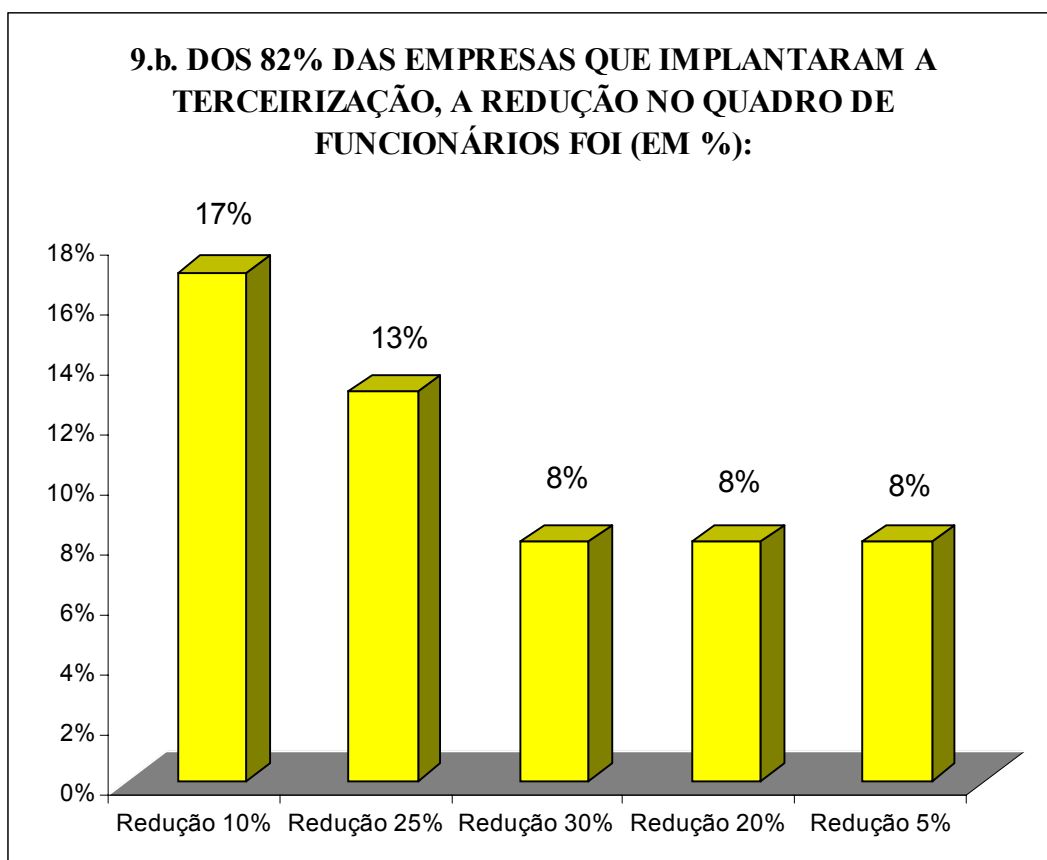
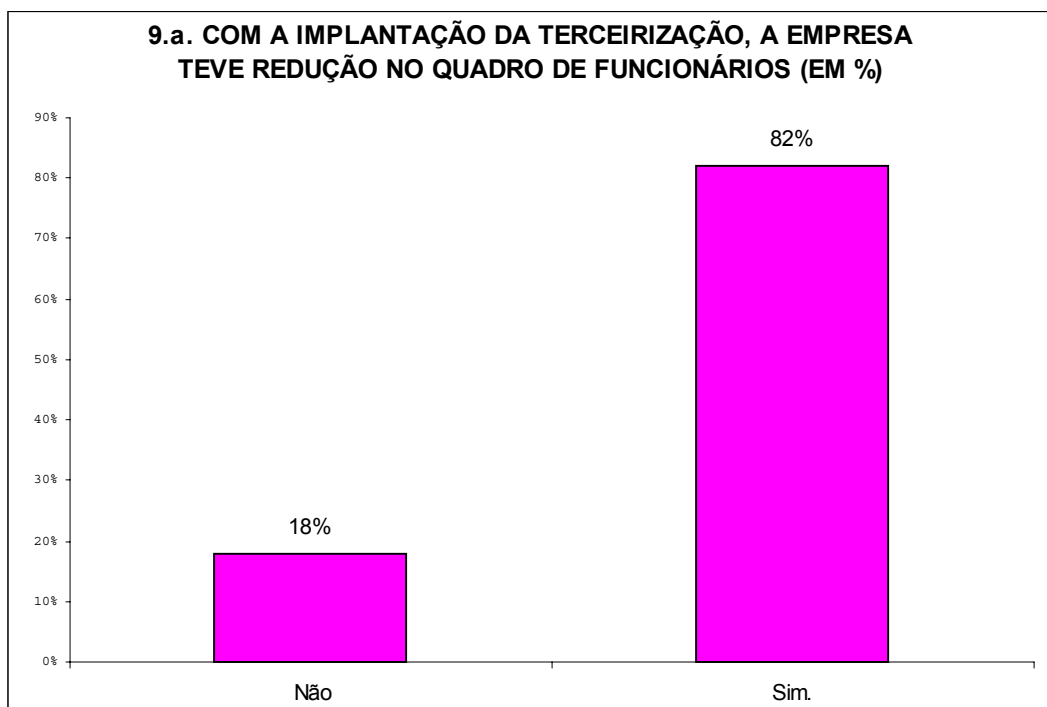


**8.a. APÓS A IMPLANTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO, A EMPRESA TEVE NAS ATIVIDADES DEFINIDAS**

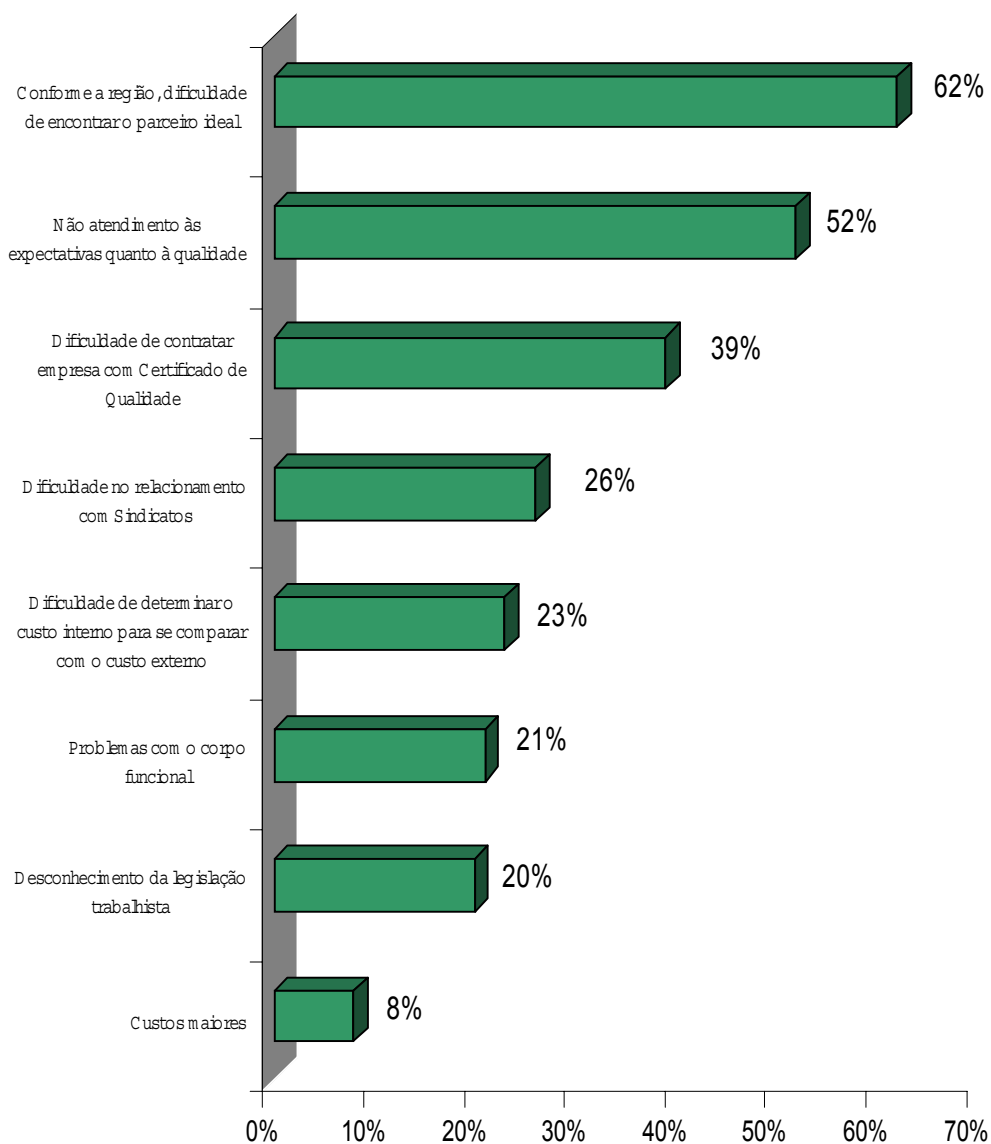


**8.b. APÓS A IMPLANTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO, A EMPRESA TEVE NAS ATIVIDADES DEFINIDAS:**

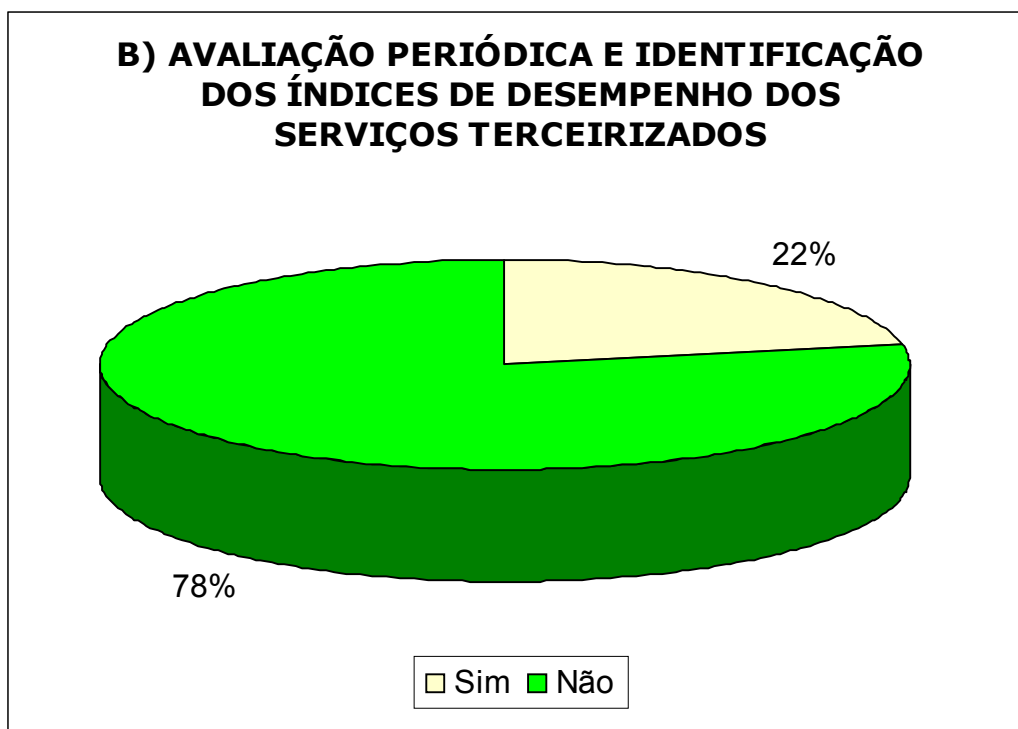
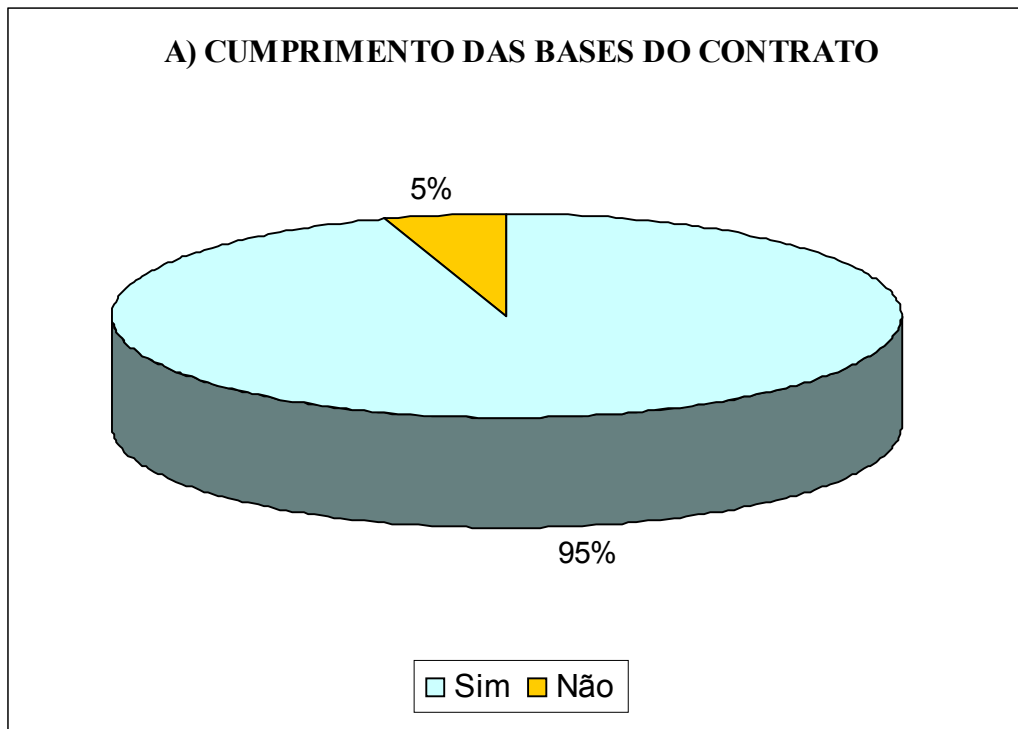




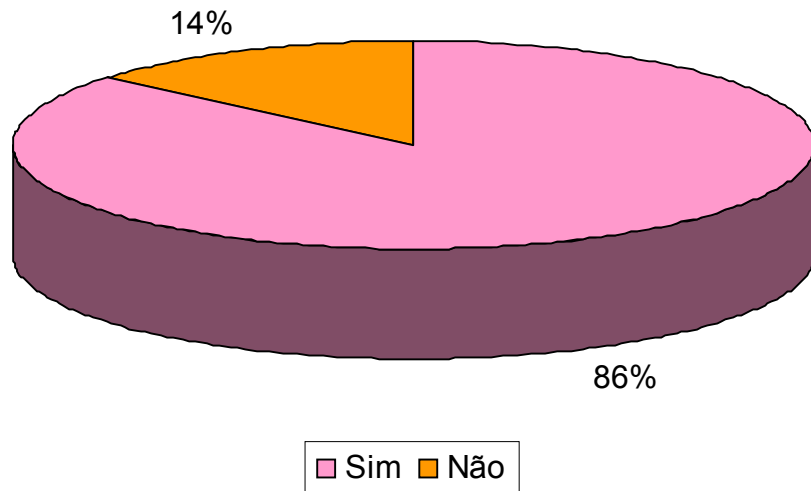
## 10. OS PRINCIPAIS FATORES RESTRITIVOS COM A IMPLANTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO



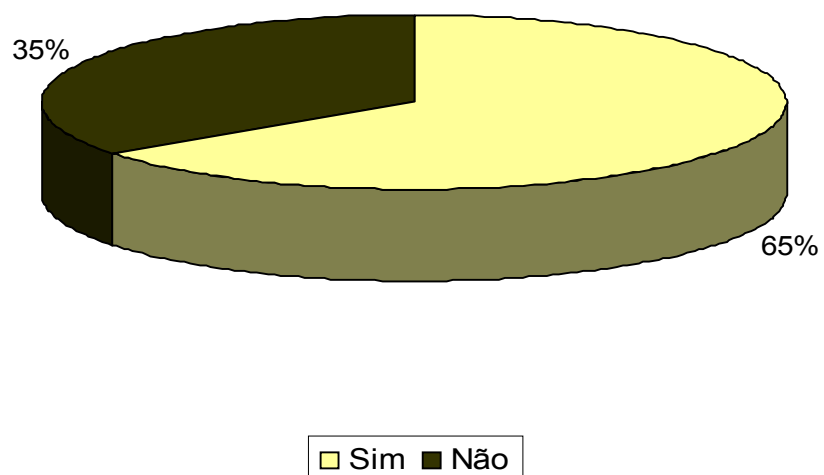
11. As empresas prestadoras de serviços terceirizados atendem às expectativas quanto:



**C) METODOLOGIA DE TRABALHO**

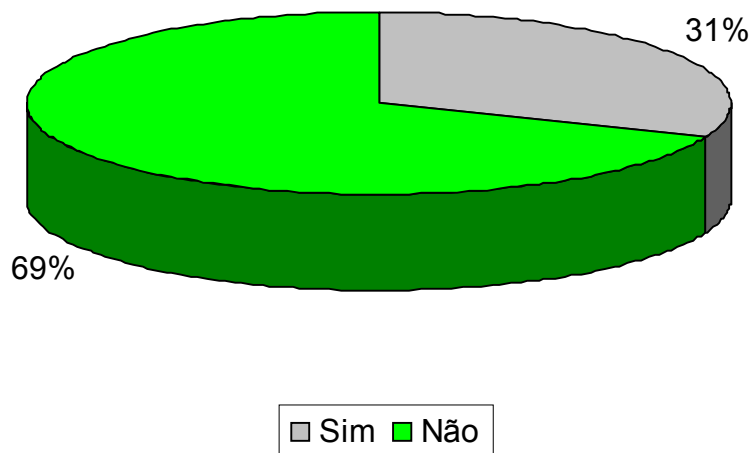


**D) TREINAMENTO/QUALIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS**

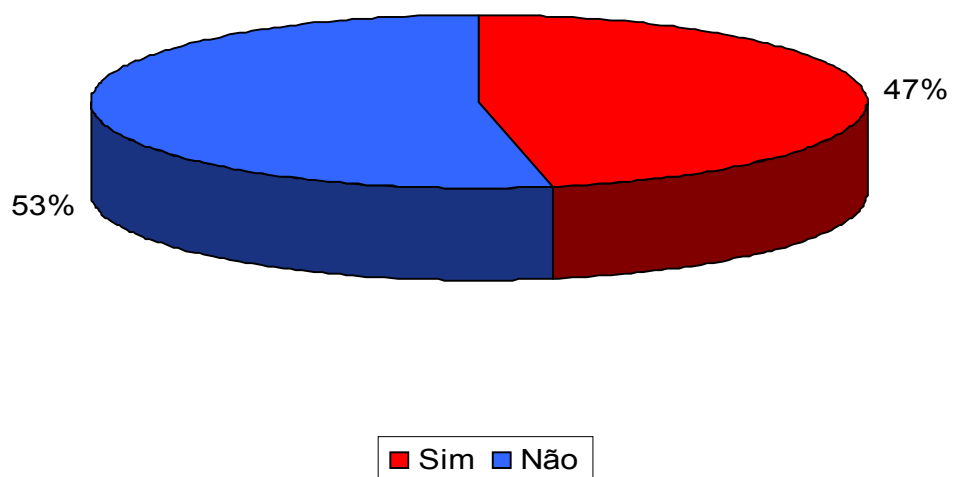




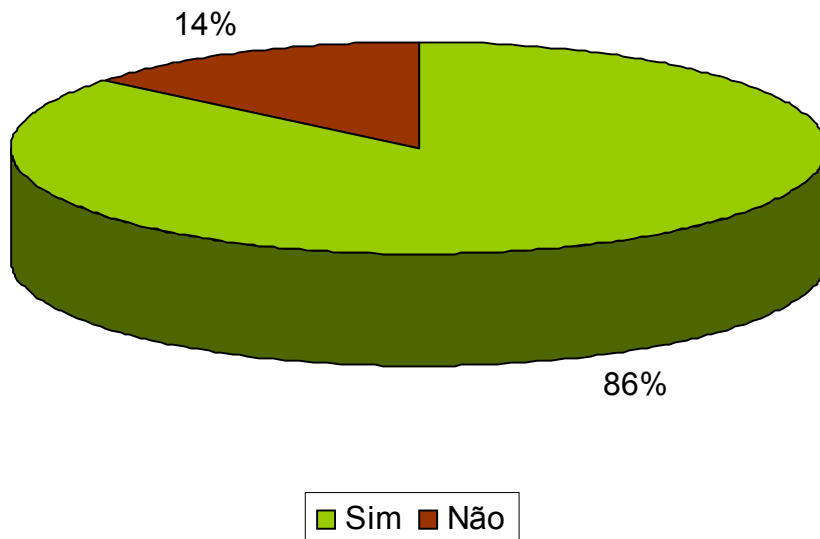
**E) USO DE TECNOLOGIA**



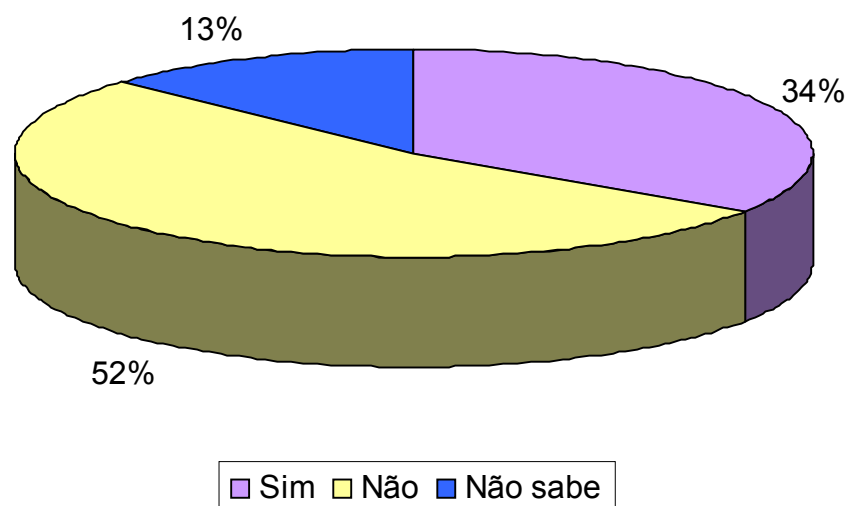
**F) QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**



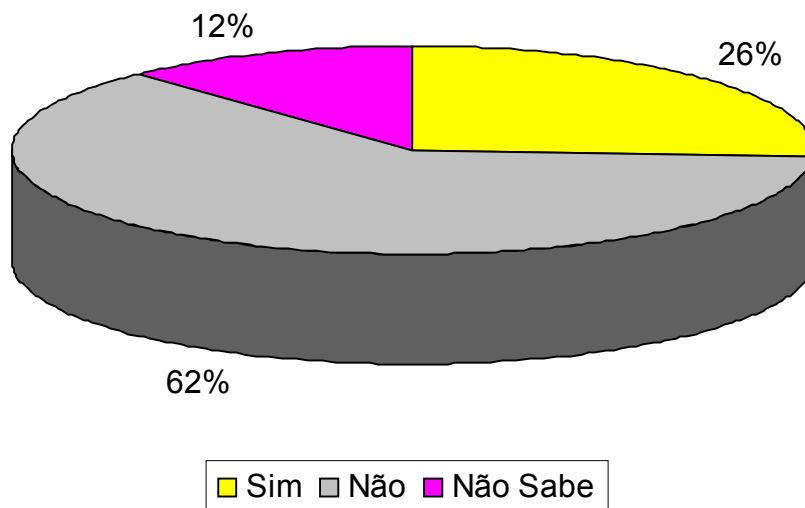
**G) CUMPRIMENTO DOS PRAZOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**



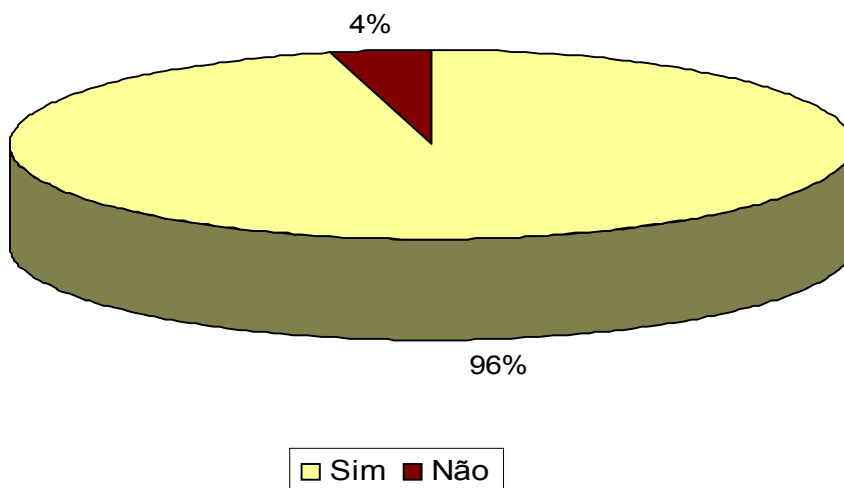
**12. A EMPRESA JÁ TEVE ALGUM PROBLEMA TRABALHISTA COM A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS**



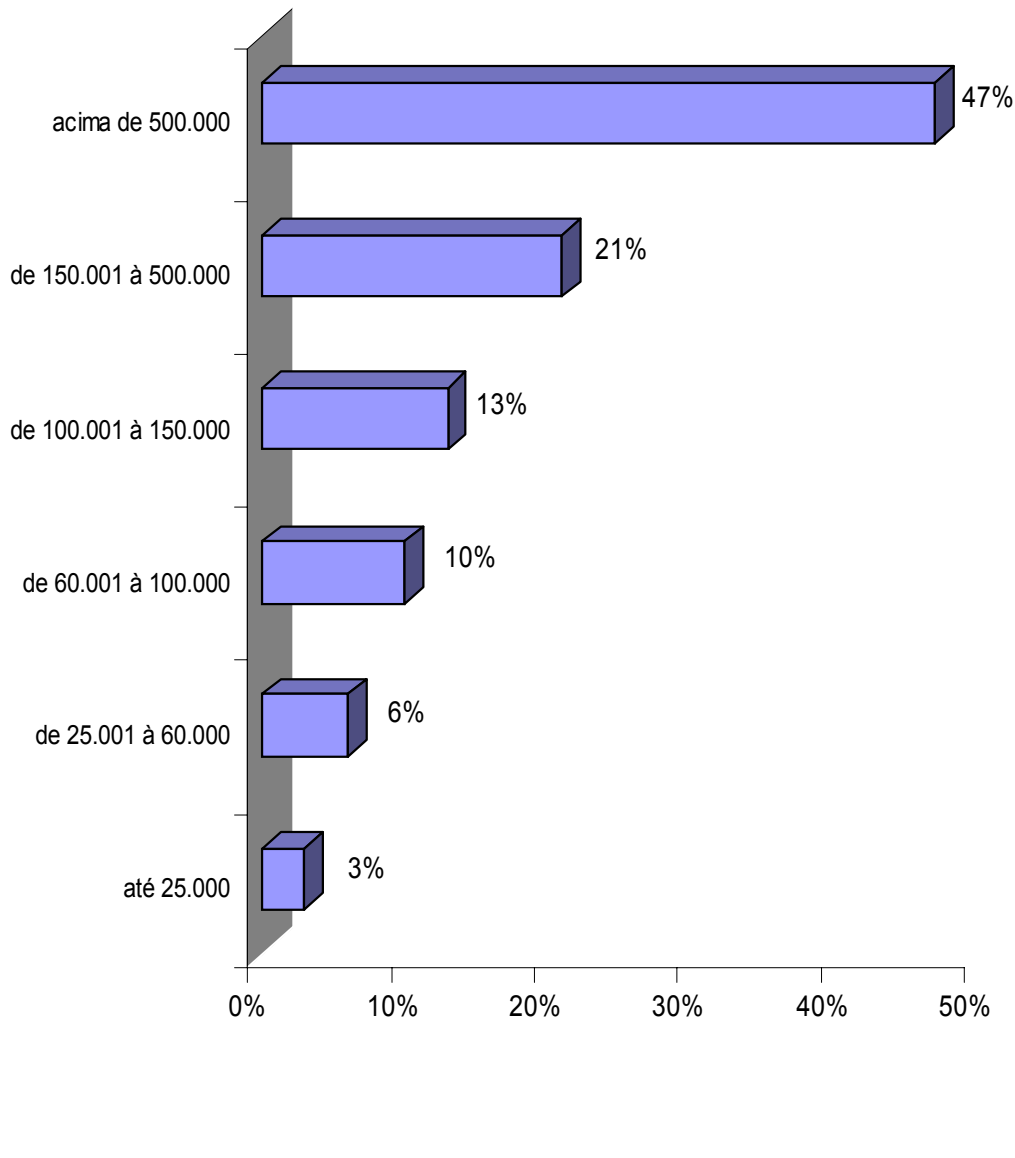
**13. A EMPRESA JÁ CONTRATOU SERVIÇOS PRESTADOS POR COOPERATIVA DE TRABALHO**



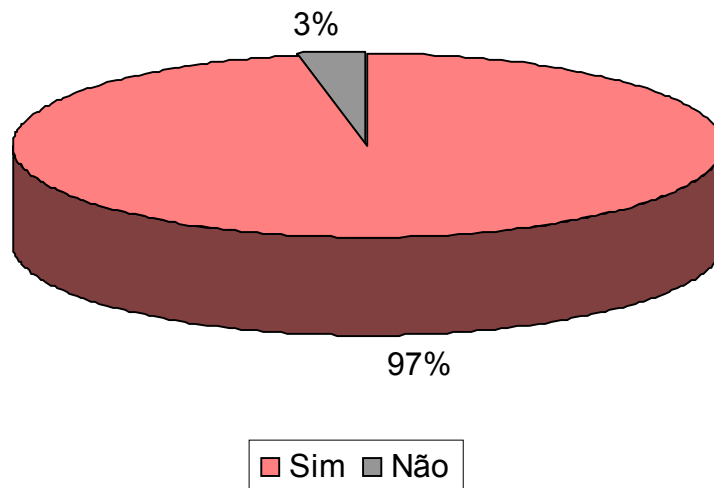
**14. ACREDITA QUE A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS CONTINUARÁ A SER UTILIZADO NA EMPRESA NOS PRÓXIMOS ANOS**



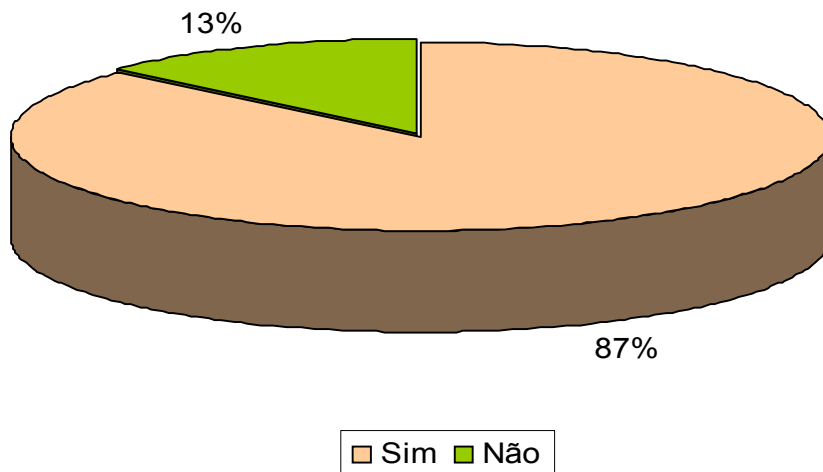
**15. QUAL, EM MÉDIA, É O VALOR DOS CONTRATOS/ANO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS**



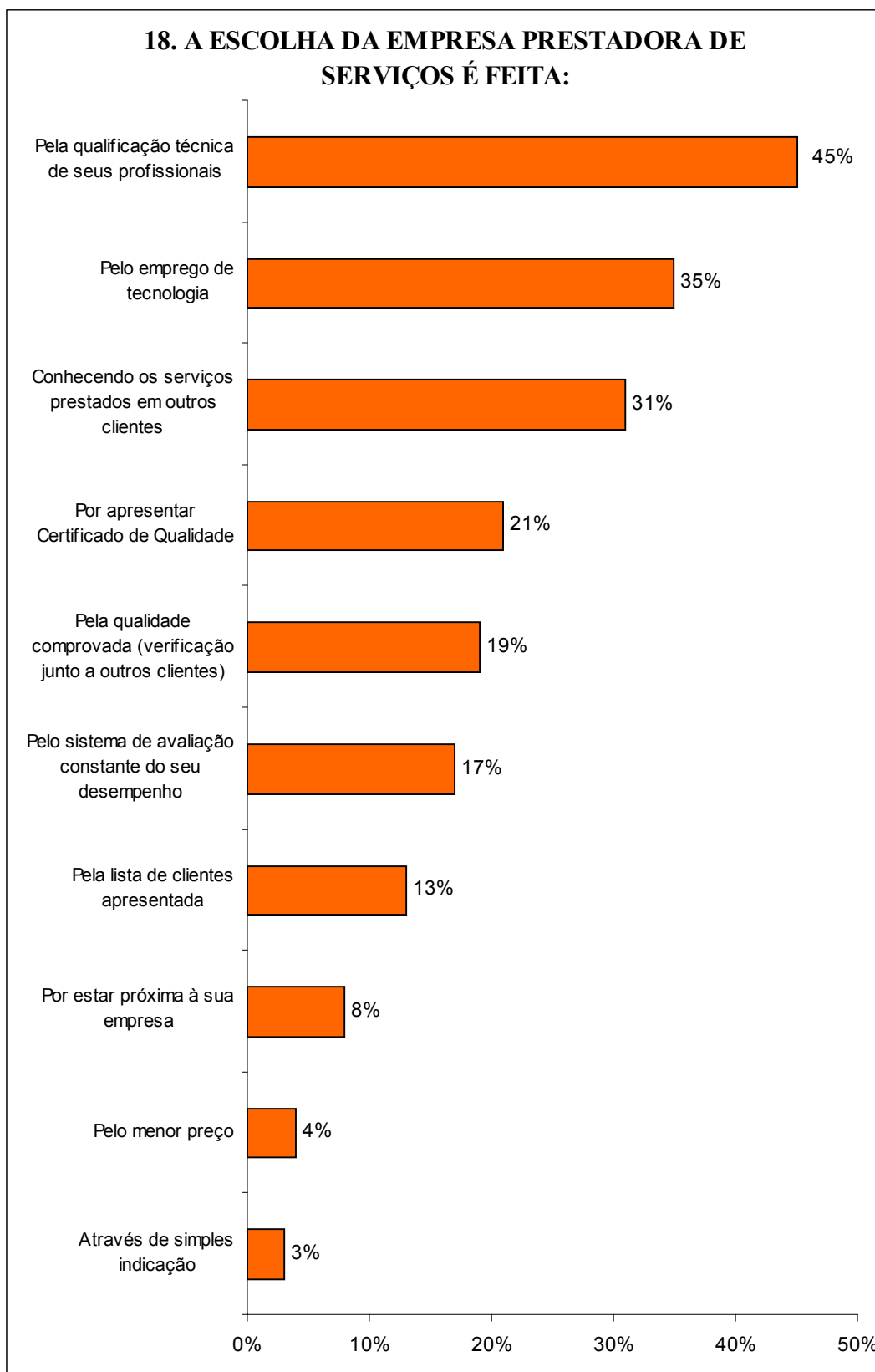
**16. PREFERE CONTRATAR SERVIÇOS TERCEIRIZADOS JUNTO A EMPRESAS QUE TÊM CERTIFICADO DE QUALIDADE**



**17. CONSIDERA ESTE FATOR IMPORTANTE NA DECISÃO**



**18. A ESCOLHA DA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS É FEITA:**



## **CONCLUSÕES**

As principais conclusões, na verdade, se baseiam na plena utilização dos serviços terceirizados, pelas empresas em qualquer nível, segmento ou região de atuação.

Destacam-se o aumento dos serviços contratados especializados e a busca de melhorias constantes através da preferência do mercado em escolher empresas com qualidade nos serviços prestados.

Assim, fica claro que a Terceirização continua sendo uma alternativa viável e duradoura para as empresas aprimorarem seus processos de gestão e dedicarem seus esforços ao negócio principal, com resultados.

**LÍVIO GIOSA**  
**Presidente**  
**CENAM – Centro Nacional de Modernização**