RESUMO ALARGADO

1. Tema

Outsourcing na Provisão de Serviços Públicos. Impacto na Eficiência, na Flexibilidade, e na Qualidade dos Serviços.

2. Enquadramento

O *outsourcing* é um instrumento de gestão extremamente complexo que tem demonstrado uma crescente importância ao longo dos anos. Define-se essencialmente pela contratação de uma entidade externa que assume a responsabilidade de fornecer e/ou desempenhar as atividades que eram realizados pela organização. Embora utilizado inicialmente em grande peso pelo setor privado, a verdade é que o setor público tem vindo a demonstrar um significativo interesse na adoção deste instrumento, registando-se uma importante evolução nas áreas de serviços em que é adotado e no respetivo grau de complexidade.

O fraco conhecimento por parte das organizações ou a excessiva concentração na redução de custos acabam por deturpar os seus verdadeiros benefícios provocando graves e sérios problemas e colocando por vezes em causa o bem-estar das sociedades. Deste modo, o seu impacto na eficiência, na flexibilidade e na qualidade dos serviços é algo que merece ser realmente compreendido, de modo a que, quando utilizado, existam ganhos para todos os intervenientes ou que, pelo menos, não exista qualquer tipo de prejuízo para nenhum deles.

A importância desta temática surge precisamente na tentativa de identificar e de compreender as condições, as circunstâncias, e se e/ou até que ponto é que a participação do setor privado na provisão de serviços públicos via *outsourcing* consegue contribuir para o alcance dos objetivos da organização. Se o *outsourcing* é mal aplicado ou se simplesmente aplicado a situações onde não existem razões suficientemente justificáveis e plausíveis, poderá provocar graves desperdícios e/ou prejuízos para a organização e para a sociedade que poderiam ser evitados.

3. Objetivos

A dissertação visa responder e compreender as seguintes questões de investigação: (1) Quais os drivers/determinantes e as principais razões que levam à utilização deste instrumento? (2) Quais as suas vantagens e desvantagens? (3) Quais as suas teorias explicativas? (4) Se e como é que o instrumento de gestão contribui para o alcance dos objetivos da organização? Assim, pretende-se analisar o impacto do *outsourcing* na eficiência, na flexibilidade e na qualidade dos serviços prestados; compreender como é que estes três conceitos interagem e/ou se interligam entre si no âmbito do *outsourcing*; tentar apurar se existem ganhos e/ou perdas e cada uma das vaiáveis; e tentar captar e analisar que condições e que circunstâncias é que levam à utilização deste instrumento através da análise de quatro estudos de caso.

4. Estrutura

A dissertação será baseada na realização de uma revisão de literatura, e será constituída essencialmente por cinco partes. Em primeiro, a introdução, apresentando importantes enquadramentos contextuais sobre o tema. Em segundo, a revisão da literatura, onde será apresentado o enquadramento teórico referente a informações fundamentais e necessárias reter referentes ao *outsourcing*; onde serão apresentados os conceitos de eficiência, de flexibilidade e de qualidade dos serviços; e onde será apresentado um breve aprofundamento da utilização do *outsourcing* na administração pública. Em terceiro, a metodologia, expondo os quatro estudos de caso e analisando-os de acordo com as variáveis em estudo. Em quarto, a análise de resultados, onde será realizado o cruzamento dos dados e das informações obtidas; onde serão identificadas e realçadas as condições e as circunstâncias inerentes a cada um dos casos; e onde se irá proceder a potenciais formulações de hipóteses; e por fim, em quinto a conclusão, onde serão apresentadas as considerações finais, as limitações do presente trabalho e propostas para investigações futuras.