

**Impacte do outsourcing nos custos e na qualidade dos serviços hoteleiros hospitalares**

Susana S. Oliveira¹, Nuno S. Pereira¹

¹ Economics, Faculdade de Economia Universidade do Porto, Porto, PORTUGAL

Contact: soliveira@fep.up.pt

Objectivos (Objectives): Obter alguma evidência sobre o impacte do outsourcing nos custos e na qualidade de 4 serviços hoteleiros hospitalares: “alimentação”, “tratamento de roupa”, “segurança” e “higiene e limpeza”.

Metodologia (Methodology): Análise de um painel de dados, provenientes quer da ACSS, quer do INE, do período entre 2002 e 2008. São abrangidos dados relativos à contabilidade analítica hospitalar, à produção hospitalar e a inquéritos aos utentes realizados no âmbito do “Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente”. O rácio “Fornecimentos e Serviços Externos sobre os custos directos totais” é considerado como proxy do nível de outsourcing. A estimação foi efectuada recorrendo a diferentes métodos: painel de dados com efeitos fixos seccionais e temporais e EGLS.

Resultados (Results): O outsourcing das actividades de alimentação e de roupa dá origem a um aumento dos custos, enquanto o outsourcing das actividades de segurança permite reduzir os custos. Estes impactes são estatisticamente significativos. Não foi possível retirar conclusões quanto ao impacte no serviço de limpeza, devido à heterogeneidade de critérios de imputação dos custos (pelos diversos centros de custo) usados pelas várias instituições. Existe um impacte negativo estatisticamente significativo do nível de outsourcing sobre a qualidade das refeições. Para estes resultados, estarão a contribuir, quer a existência do designado “cartel das cantinas”, quer a elevada concentração de mercado na prestação de serviços de tratamento de roupa hospitalar.

Conclusões (Conclusions): Reforça-se a importância de conhecer a estrutura de mercado, na tomada de decisões de outsourcing, assim como a relevância da recolha e tratamento de evidência que auxilie os gestores na tomada de decisões.