

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**FELIPE ABATTI**

**SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E SUA VIABILIDADE:  
UM ESTUDO NA UTFPR CÂMPUS MEDIANEIRA**

**DISSERTAÇÃO**

**CURITIBA**

**2019**

**FELIPE ABATTI**

**SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E SUA VIABILIDADE:  
UM ESTUDO NA UTFPR CÂMPUS MEDIANEIRA**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública, do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Everton Coimbra de Araújo

**CURITIBA**

**2019**

A119s

Abatti, Felipe

Serviço de outsourcing de impressão e sua viabilidade: um estudo na UTFPR câmpus Medianeira / Felipe Abatti – 2019.

109 f. : il. ; 30 cm.

Texto em português com resumo em inglês

Orientador: Everton Coimbra de Araújo

Dissertação (Mestrado) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em rede Nacional, Curitiba, 2019.

Inclui bibliografias.

1. Tecnologia da Informação. 2. Terceirização. 3. Antropologia empresarial. 4. Transparência na administração pública - Dissertações. I. Coimbra de Araújo, Everton, orient. II. Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Programa de Pós-Graduação em Administração Pública. III. Título.

CDD: 354.81



**TERMO DE APROVAÇÃO DE DISSERTAÇÃO Nº**

**18**

A Dissertação de Mestrado intitulada:

**SERVIÇO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E SUA VIABILIDADE: UM ESTUDO NA UTFPR CÂMPUS MEDIANEIRA**

defendida em sessão pública pelo candidato:

**Nome do Candidato:** Felipe Abatti

**Instituição / Campus:** UTFPR-Medianeira

no dia 11 de Março de 2019, foi julgada para a obtenção do título de Mestre em Administração Pública, eixo de pesquisa Transformação e Inovação Organizacional.

**Banca Examinadora:**

Componentes da Banca (Nomes)			Instituição / Campus
Prof(a). Dr(a).	Everton Coimbra de Araújo	Presidente	UTFPR-MD
Prof(a). Dr(a).	Sergio Adelar Brun	Membro 1	UTFPR-MD
Prof(a). Dr(a).	José Paulo de Souza	Membro 2	UEM

A via original deste documento encontra-se arquivada no Departamento de Registros Acadêmicos, contendo a assinatura da Coordenação após a entrega da versão corrigida do trabalho.

Ponta Grossa, 11 de Março de 2019.

Prof. Dr. Abel Dionizio Azeredo  
Nome do Coordenador do PROFIAP-UTFPR

Assinatura e Carimbo

## RESUMO

ABATTI, Felipe. **Serviço de outsourcing de impressão e sua viabilidade: um estudo na UTFPR Câmpus Medianeira.** 2019. 109 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2019.

O setor de Tecnologia da Informação tem chamado a atenção das empresas de médio e grande porte para a terceirização, contudo, são poucos os estudos voltados à sua aplicabilidade no setor público. Na área de impressão de documentos, um dos grandes problemas das empresas, públicas e privadas, que não terceirizam este setor, é a baixa qualidade dos equipamentos que acabam tornando-se obsoletos com o passar dos anos e a falta de controle do material que está sendo consumido. A terceirização é uma alternativa de transferência de parte de atividades de uma empresa a terceiros, com o intuito de simplificação nas atividades administrativas, redução de custos e concentração na atividade-fim. Esta pesquisa tem como objetivo investigar a viabilidade econômica e a qualidade do serviço de terceirização de impressão na UTFPR Câmpus Medianeira, implementado no segundo semestre de 2017, sendo que na universidade estudada, o problema foi a inexistência de documentos que comprovem a viabilidade de contratação do serviço, no processo de licitação. A coleta dos dados foi realizada em pesquisas bibliográficas sobre o tema da terceirização, artigos acadêmicos, bem como pesquisa documental em processos de licitação e contratos. Como resultado da pesquisa, constatou-se a viabilidade econômica e a qualidade do sistema adotado no âmbito da UTFPR Medianeira, mostrando-se uma solução que ofereceu rapidez e confiabilidade aos usuários. Empiricamente foram identificadas e propostas melhorias que podem auxiliar a instituição a minimizar as falhas e aperfeiçoar o serviço oferecido.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação. Terceirização. Setor Público.

## ABSTRACT

ABATTI, Felipe. **Printing outsourcing service and economic viability: a study in UTFPR Medianeira Campus.** 2019. 109 s. Dissertation (Professional Master Degree in Public Administration) – Professional Master’s Program in Public Administration in National Network – PROFIAP, Federal University of Technology – Parana, Curitiba, 2019.

The Information Technology sector has attracted the attention of medium and large companies for the outsourcing, however, few studies are focused on its applicability in the public sector. In the area of document printing, one of the major problems for public and private companies, which do not outsource this sector, is the poor quality of the equipment that has become obsolete over the years and the lack of control of the material that is being consumed. Outsourcing is an alternative of transferring part of the activities of a company to an outsourced enterprise, with the purpose of simplifying administrative activities, reducing costs and concentrating on the final activity. This research aims to investigate the economic viability and quality of the outsourcing service of printing in the UTFPR, Medianeira Campus, implemented on the second semester of 2017. In the studied university, the problem was the nonexistence of documents that prove the feasibility of the hiring service in the bidding process. The data were gotten through bibliographical research, academic articles, as well as documentary research on the outsourcing subject in bidding processes and contracts. As a result of the research, the economic viability and the quality of the system used within the scope of UTFPR Medianeira was verified, showing a solution that offered users quickness and reliability. Empirically, improvements were identified and proposed to help the institution to minimize the flaws and improve the service offered.

**Keywords:** Information Technology. Outsourcing. Public Sector.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação esquemática da terceirização .....	18
Figura 2 – Ampulheta da terceirização .....	19
Figura 3 – Fases da licitação .....	25
Figura 4 – Procedimentos para coleta de dados .....	35
Figura 5 – Plataforma <i>web</i> para controle de impressões .....	48
Figura 6 – Demonstrativo de fechamento de contrato referente a novembro de 2017.....	49
Figura 7 – Fatura referente a setembro de 2018 .....	50
Figura 8 – Mapa de impressoras na UTFPR-MD.....	58

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Impressoras antigas mantidas no DEOFI e NUAPE .....	45
Fotografia 2 – Ilhas instaladas no Bloco F e DESEG.....	45
Fotografia 3 – Folhas abandonadas próximas a uma ilha de impressão.....	67

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Gênero dos respondentes .....	56
Gráfico 2- Cargo dos respondentes .....	56
Gráfico 3- Faixa etária dos respondentes .....	57
Gráfico 4- Localização das impressoras.....	57
Gráfico 5- Acesso às impressoras.....	58
Gráfico 6- Treinamento .....	59
Gráfico 7- Recursos utilizados .....	59
Gráfico 8- Disponibilidade do equipamento .....	60
Gráfico 9- Problemas ao imprimir.....	61
Gráfico 10- Resolução de problemas.....	61
Gráfico 11- Confiança no equipamento .....	62
Gráfico 12- Qualidade do equipamento .....	62
Gráfico 13- Qualidade do serviço de reposição.....	63
Gráfico 14- Percepção de segurança .....	63
Gráfico 15- Satisfação da quantidade de impressoras .....	64
Gráfico 16- Satisfação geral do serviço de <i>outsourcing</i> de impressão.....	64

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Comparativo entre gastos antes e depois da terceirização de impressão.....	54
Quadro 2 – Síntese de pontos positivos relacionados ao sistema.....	65
Quadro 3 – Síntese de pontos negativos relacionados ao sistema.....	65
Quadro 4 – Propostas de melhorias ao sistema .....	66

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Gasto, em reais, com impressão no Câmpus .....	41
Tabela 2 – Localização das impressoras.....	42
Tabela 3 – Estimativa de valores .....	43

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADC	Ação Declaratória de Constitucionalidade
CEFET-PR	Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná
COGETI	Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação
DEMAP	Departamento de Materiais e Patrimônio
DERAC	Departamento de Registros Acadêmicos
DESIN	Departamento e Segurança da Informação, Serviços e Infraestrutura de Tecnologia da Informação
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DIALM	Divisão de Almoxarifado
DIPAT	Divisão de Patrimônio
e-Tec Brasil	Escola Técnica Aberta do Brasil
EAD	Ensino à Distância
Embrapa	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
ESAF	Escola de Administração Fazendária
FHC	Fernando Henrique Cardoso
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
IN	Instrução Normativa
IPCA	Índice de Preços ao Consumidor
MARE	Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado
NFC	Near Field Communication
NUAPE	Núcleo de Acompanhamento Psicopedagógico e Assistência Estudantil
PROFIAP	Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional
PROFOP	Programa Especial de Formação Pedagógica
MP	Ministério do Planejamento
NGP	Nova Gestão Pública
PDRAE	Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
RE	Recurso Extraordinário
SEGES	Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SEGEA	Secretaria de Gestão Acadêmica
SI	Sistemas de Informação
SIG	Sistema de Informações Gerenciais
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
STF	Supremo Tribunal Federal
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TST	Tribunal Superior do Trabalho
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UNED	Unidade de Ensino Descentralizada
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná
UTFPR-MD	Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Medianeira

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA .....	13
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA .....	14
1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO .....	15
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1 A NOVA GESTÃO PÚBLICA .....	17
2.2 TERCEIRIZAÇÃO .....	17
2.2.1 Terceirização no Brasil .....	21
2.2.2 Terceirização no Serviço Público .....	24
2.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA TERCEIRIZAÇÃO .....	26
2.4 <i>OUTSOURCING</i> DE IMPRESSÃO .....	28
2.4.1 Instruções Normativas e Orientações para contratações de soluções de TIC .....	29
2.5 VIABILIDADE EM PROJETOS .....	31
2.5.1 Estudos Preliminares .....	32
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>34</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO .....	34
3.1.1 Delimitação da Pesquisa .....	34
3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS .....	35
3.2.1 Aplicação do Questionário .....	36
3.2.2 Entrevista e Coleta de Dados Quantitativos .....	36
<b>4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>37</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....	37
4.1.1 Missão Institucional .....	38
4.1.2 Estrutura Organizacional .....	39
4.2 GESTÃO DE IMPRESSÃO NA UTFPR MEDIANEIRA .....	39
4.2.1 Modelo Anterior (Clássico) .....	39
4.2.2 Modelo Atual (Terceirizado) .....	41
4.2.2.1 Atribuições da gestão e fiscalização do contrato .....	46
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
5.1 DADOS PARA MENSURAÇÃO DA VIABILIDADE ECONÔMICA .....	52
5.2 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	55
5.2.1 Dados Socioeconômicos .....	55
5.2.2 Localização e acesso .....	57
5.2.3 Treinamento .....	58
5.2.4 Recursos .....	59

5.2.5 Confiabilidade .....	60
5.2.6 Qualidade.....	62
5.2.7 Segurança .....	63
5.2.8 Satisfação.....	64
5.2.9 Comentários dos respondentes .....	65
5.3 OUTRAS OBSERVAÇÕES DA PESQUISA DE CAMPO.....	66
<b>6 RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>68</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>70</b>
7.1 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	71
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>73</b>
ANEXO A – ORGANOGRAMA DA UTFPR CÂMPUS MEDIANEIRA .....	78
ANEXO B – PORTARIA Nº 29 DE 14 DE MARÇO DE 2017.....	79
ANEXO C – TERMO DE REFERÊNCIA .....	80
ANEXO D – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Nº 05/2017 .....	91
ANEXO E – E-MAIL DIRPLAD NOVA SISTEMÁTICA DE IMPRESSÕES.....	103
ANEXO F – E-MAIL COGETI ESPECIFICAÇÕES E MANUAL DA IMPRESSORA.....	104
ANEXO G – RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO – SETEMBRO 2018 .....	105
APÊNDICE A – E-MAIL PADRÃO ENVIADO AOS RESPONDENTES .....	106
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO SERVIÇO TERCEIRIZADO DE IMPRESSÃO .....	107
APÊNDICE C – ENTREVISTA COM DIRETOR E EQUIPE DE PLANEJAMENTO .....	109

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Anjos, *et al* (2016), no cenário competitivo em que as empresas estão inseridas atualmente, empregar estratégias, a exemplo da terceirização de atividades, vale como diferencial na tentativa de reduzir custos, visando aumentar a rentabilidade e posicionar-se à frente da concorrência.

Reduzir constantemente os custos é essencial para manutenção das empresas, sejam elas públicas ou privadas. Buscar novos métodos de gerenciamento de processos são alternativas para diminuir os custos que envolvem o funcionamento de uma instituição. Diversos itens compõem o rol de despesas necessárias para manutenção de uma instituição, como limpeza, aluguel, salários, impostos, segurança. Dentre esses, se destacam aqueles relacionados ao serviço de impressão.

O custo econômico que representa o serviço de impressão deve ser periodicamente calculado, para identificar se há espaço para reduções de despesas, principalmente no setor público, pois as instituições são muito burocráticas e necessitam imprimir uma grande quantidade de documentos. Tais custos envolvem fatores que devem ser analisados pelos gestores, como preço dos materiais para suprimento, preço de peças de reposição, manutenção, depreciação, custos de estocagem e energia elétrica.

Até o início do segundo semestre de 2017, na Instituição Federal de Ensino Superior (IFES) pesquisada, as impressoras utilizadas pertenciam à universidade e tinham-se equipamentos de várias marcas e modelos. Os cartuchos de suprimentos para estes equipamentos eram comprados pelo Departamento de Materiais e Patrimônio (DEMAP), por meio de licitação, na modalidade Pregão Eletrônico (Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005).

Tendo em vista a crescente demanda desta instituição, buscar novas estratégias em tecnologia e aprimoramento de processos são essenciais para o seu crescimento, por se tratar de uma instituição tecnológica. Uma alternativa em franca expansão, com o objetivo de reduzir os custos de impressão e o trabalho dos colaboradores, é a terceirização, ou *outsourcing* de impressoras. Trata-se de um sistema de serviços de impressão para as empresas, que permite um maior controle do processo, gerenciado por uma empresa contratada por tempo determinado.

Segundo Varajão (2002), devido a sua importância, a obtenção de serviços de Sistema da Informação (SI) e, particularmente o *outsourcing*, tornou-se uma questão sensível e atual para qualquer instituição. O *outsourcing* possibilita às empresas concentrar seus recursos em

suas competências essenciais, reduzindo custos e aumentando a flexibilidade por meio de parcerias ao longo da cadeia de suprimentos (VERNALHA; PIRES, 2005).

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Considerando que a terceirização é permitida no serviço público pela Lei nº 13.429/2017, em todos os setores, e considerando que Druck e Franco (2008) defendem que a empresa deve se concentrar naquilo que é especialista e transferir as demais atividades para terceiros, cuja especialização trará redução de custos e produtividade, é que apresentam-se oportunidades de contratação de serviços terceirizados na Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Medianeira, conforme o surgimento de novas tecnologias.

Conforme entrevista realizada com o diretor de planejamento do Câmpus, a implementação da nova sistemática de impressões foi uma exigência dos órgãos federais de controle. Anteriormente, uma parte das impressões na instituição era realizada por empresa terceirizada, com fornecimento da mão de obra, o qual constatou-se ser um sistema mais caro em comparação ao serviço de *outsourcing* de impressão, onde a empresa contratada apenas fornece as impressoras e assistência técnica.

Tal processo foi implementado na IFES em estudo no segundo semestre de 2017, por meio de contrato de serviço terceirizado, assinado pela empresa vencedora do pregão eletrônico. De acordo com dados do processo de licitação fornecido pela instituição, o contrato prevê a instalação em comodato de 19 impressoras em áreas estratégicas do Câmpus e uma demanda estimada de 468.000 páginas, a um valor anual orçado de R\$ 42.120,00, na modalidade com franquia mais excedente.

Sua implementação foi pensada nas inúmeras vantagens no que se refere a aplicação no setor público. Uma delas é a redução de fornecedores, pois não necessita de licitação para a compra dos suprimentos, tendo em vista que apenas uma empresa fornecerá peças e manutenção. A empresa terceirizada sempre terá disponível insumos, quando necessário, e a instituição elimina a montagem de vários processos licitatórios para recebimento desses insumos, o que poderia demorar vários meses e acarretar em falta de material nos estoques. Esta contratação, portanto, caracteriza-se na forma de execução indireta.

Conforme Di Pietro (2009), a Lei nº 8.666/93 permite que as obras e serviços sejam prestadas por execução direta ou indireta, ou seja, por meios próprios do órgão/entidade ou contratação de terceiros para executar o serviço necessitado. Ademais, o art. 6º, inciso II,

estabelece o “serviço” como “toda atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse para a Administração”.

Para contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública, fica obrigatória a elaboração dos Estudos Preliminares, segundo a Instrução Normativa nº 05/2017 da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SEGES), de 26 de maio de 2017.

Os Estudos Preliminares têm como finalidade analisar a viabilidade das contratações públicas e elaborar o levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência ou Projeto Básico (documento base de todas as contratações públicas, que estabelece os termos pelos quais os serviços/obras devem ser executados/entregues), de forma que melhor atenda às necessidades da Administração.

Segundo Stephanou, Muller e Carvalho (2003), o estudo de viabilidade de uma contratação é de grande relevância para decidir se a sua realização é viável ou não em determinado momento, seja antes ou durante a contratação. Os aspectos a serem considerados para verificar se um projeto é viável ou não, dependem muito da natureza e do contexto de sua realização. É possível identificar alguns aspectos que condicionam a viabilidade de qualquer projeto social e que, de maneira ampla, podem ser abrigados sob as categorias: aspectos econômicos e aspectos sociais.

A viabilidade de um projeto depende fortemente da sua capacidade de obter os recursos necessários à sua implantação. Deste modo, faz parte da elaboração do projeto um levantamento prévio que identifique o tipo e a quantidade de recursos que serão necessários (STEPHANOU; MULLER; CARVALHO, 2003).

Desta maneira, o problema inicial da pesquisa foi a inexistência de documentos que comprovem a análise da viabilidade do projeto, no processo de licitação, como relatórios e atas de reuniões.

Diante do exposto, o presente estudo visa responder a seguinte questão: O processo de serviço de *outsourcing* de impressão implementado na UTFPR Câmpus Medianeira é economicamente viável?

## 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Com o advento da globalização e da tecnologia, intensificou-se a necessidade de reorganizar os modos de gestão de negócios. Segundo Zago, Weise e Hornburg (2009), este

processo teve como objetivo a compatibilização de padrões internacionais de qualidade e a produtividade entre as empresas.

Diante deste cenário, segundo os autores, as organizações adotam estratégias e ferramentas de gerenciamento de suas atividades, com a finalidade de permanecerem competitivas no mercado em que atuam. Entre as ferramentas utilizadas, destaca-se a utilização de sistemas para análise de viabilidade econômica e financeira, com foco em verificar a consistência e rentabilidade de um projeto.

Desta maneira, o objetivo geral desse estudo é investigar a viabilidade econômica e a qualidade do serviço de terceirização de impressão na UTFPR Câmpus Medianeira.

Para tanto, esse objetivo se decompõe nos seguintes objetivos específicos: a) analisar os custos de impressão antes e depois da implementação da terceirização no Câmpus; b) investigar a satisfação dos usuários do serviço, mediante questionário; c) discutir os aspectos positivos e negativos encontrados na terceirização de impressão no Câmpus.

### 1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

De acordo com Roratto, Dias e Rabenschlag (2012), um dos problemas encontrados na tomada de decisão de terceirizar ou não uma atividade está relacionada com a relação custo-benefício desse processo, pois, dependendo da organização, o *outsourcing* será adotado como foco para aumentar os lucros ou na redução de custos, este último muito empregado no setor público e na Instituição de Ensino pesquisada.

Nesta perspectiva, um dos modelos empregados para avaliação de viabilidade, Segundo Fontenele e Vasconcelos (2006), é a avaliação financeira de um projeto, por meio da investigação do retorno sobre os investimentos, valorando os custos e os benefícios a preços de mercado, considerando-se assim, todos os custos (investimentos e operacionais) e receitas, avaliados com base nos preços de mercado, incluindo impostos ou subsídios.

Para os autores, a análise financeira de um projeto ou empreendimento estima o impacto que a sua implementação exercerá sobre a situação atual da empresa. A mensuração deste impacto é feita através da ótica incremental. De acordo com essa ótica, o impacto do projeto é expresso pela diferença entre a situação com o projeto e a situação sem o projeto. Gera-se, portanto, um fluxo incremental que expressa o impacto do projeto.

Desta maneira, se o objetivo for mensurar o retorno sobre os investimentos do projeto, cria-se um fluxo de caixa incremental, a partir do qual calculam-se os indicadores de rentabilidade desejados (taxa interna de retorno, relação benefício/custo, valor presente líquido,

entre outros). Isso requer a quantificação de diversas variáveis para as situações sem e com o projeto.

Diferente da avaliação financeira, a avaliação econômica, segundo Fontenele e Vasconcelos (2006), investiga a rentabilidade de um projeto público considerando o verdadeiro valor dos bens ou serviços e fatores de produção.

Outro aspecto que pode ser determinante para a viabilidade dos projetos sociais, de acordo com Stephanou, Muller e Carvalho (2003), relaciona-se com a dimensão cultural de vida social. Por mais que um projeto queira transformar determinada realidade por meio da promoção de mudanças na forma de pensar e agir das pessoas, é fundamental que haja o reconhecimento e respeito às representações e saberes próprios ao universo cultural das populações envolvidas, sob pena do projeto não atingir seus objetivos. Para os autores, propor mudanças não significa impor códigos de valores e de conduta, para que novas propostas sejam compreendidas e incorporadas pela população beneficiada por um projeto social. É necessário, antes de tudo, que seus executores conheçam, respeitem e dialoguem com as representações, os valores e os saberes próprios aos grupos sociais com os quais pretendem trabalhar.

É necessário, ainda, o apoio financeiro de quem os promove, ou seja, as instituições precisam apoiar os projetos que patrocinam, responsabilizando-se por sua sustentação política e técnica, comprometendo-se com objetivos e resultados das ações empreendidas.

As fases que antecedem a implementação de um projeto, como o escopo e estudos preliminares precisam ser implementadas em todos os casos. De acordo com Tribunal de Contas da União – TCU (2013), em um projeto público, as etapas incluídas na fase preliminar à licitação são de fundamental importância para a tomada da decisão de licitar, apesar de, muitas vezes, serem menosprezadas.

Justifica-se a presente investigação a fim de analisar a viabilidade econômica do projeto e percepção dos usuários do serviço, com o objetivo de elaborar um diagnóstico das oportunidades e melhorias ao sistema. Para o Mestrado em Administração Pública e a área de conhecimento que envolve inovação organizacional, pesquisas e trabalhos sobre o tema são cada mais necessárias e pertinentes.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A NOVA GESTÃO PÚBLICA

O modelo da Nova Gestão Pública (NGP), proliferou nos últimos 30 anos, alimentando processos de mudanças ao redor do mundo. Com a promessa de atacar os males da burocracia, diminuindo os procedimentos burocráticos e combatendo a baixa responsabilização dos burocratas frente ao sistema político e à sociedade. Este sistema flexibilizou a administração pública e aumentou a prestação de contas do Estado (SANO; ABRUCCIO, 2008).

No Brasil, a NGP teve início com o governo de Fernando Henrique Cardoso, em 1995, sob o comando de Bresser-Pereira, ex-ministro da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE). O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), elaborado por Pereira, teve como objetivo estabilizar a economia (em profunda crise) e assegurar seu crescimento, criando um Estado forte, com foco na eficiência de sua ação reguladora, passando a priorizar serviços básicos e políticas de cunho social. A administração pública passa a focar em um sentido mais gerencial, voltada a conceitos atuais de administração, eficiência, descentralização por meio de terceirização e controle dos resultados (PEREIRA, 1995).

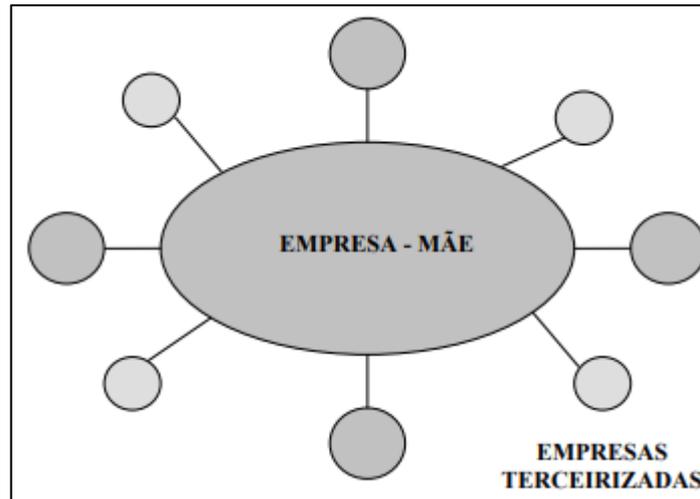
A otimização de recursos e corte de gastos foi indispensável pelo governo de FHC para que o país continuasse crescendo. Com um estado mais enxuto, pela diminuição do quadro de servidores e redução de desperdícios, o sistema público tornou-se mais eficiente.

No que se refere às implementações de soluções de melhorias de processos, segundo Sales (2016), pode-se destacar que as mesmas precisam ser avaliadas sob a ótica da satisfação de seus usuários internos enquanto colaboradores, visto que estes são parte integrante dos processos.

Logo, mecanismos de consulta ao cidadão desenvolvem-se para que haja maior participação popular na formação de políticas públicas, o que não deve ficar restrito a um pequeno grupo que tenha força política para influenciar no processo decisório, outorgando aos servidores ampla relevância nos processos de desenvolvimento da administração pública, inclusive na área social (SIQUEIRA; MENDES, 2009).

### 2.2 TERCEIRIZAÇÃO

Entende-se como terceirização, equivalente ao termo inglês *outsourcing*, o ato de descentralização de atividades secundárias de uma organização, a qual contrata e repassa essas atividades a uma outra empresa, conforme esquematizado na Figura 1.



**Figura 1 – Representação esquemática da terceirização**  
 Fonte: Silva e Valença (1997, p.2)

Em Costa (1999), terceirização consiste na execução, por terceiros, de atividades não integrantes dos objetivos sociais da instituição contratante. Tais serviços são utilizados por empresas públicas e privadas e firmados por contrato de trabalho temporário, com o registro expreso do motivo justificador da contratação e o valor ajustado.

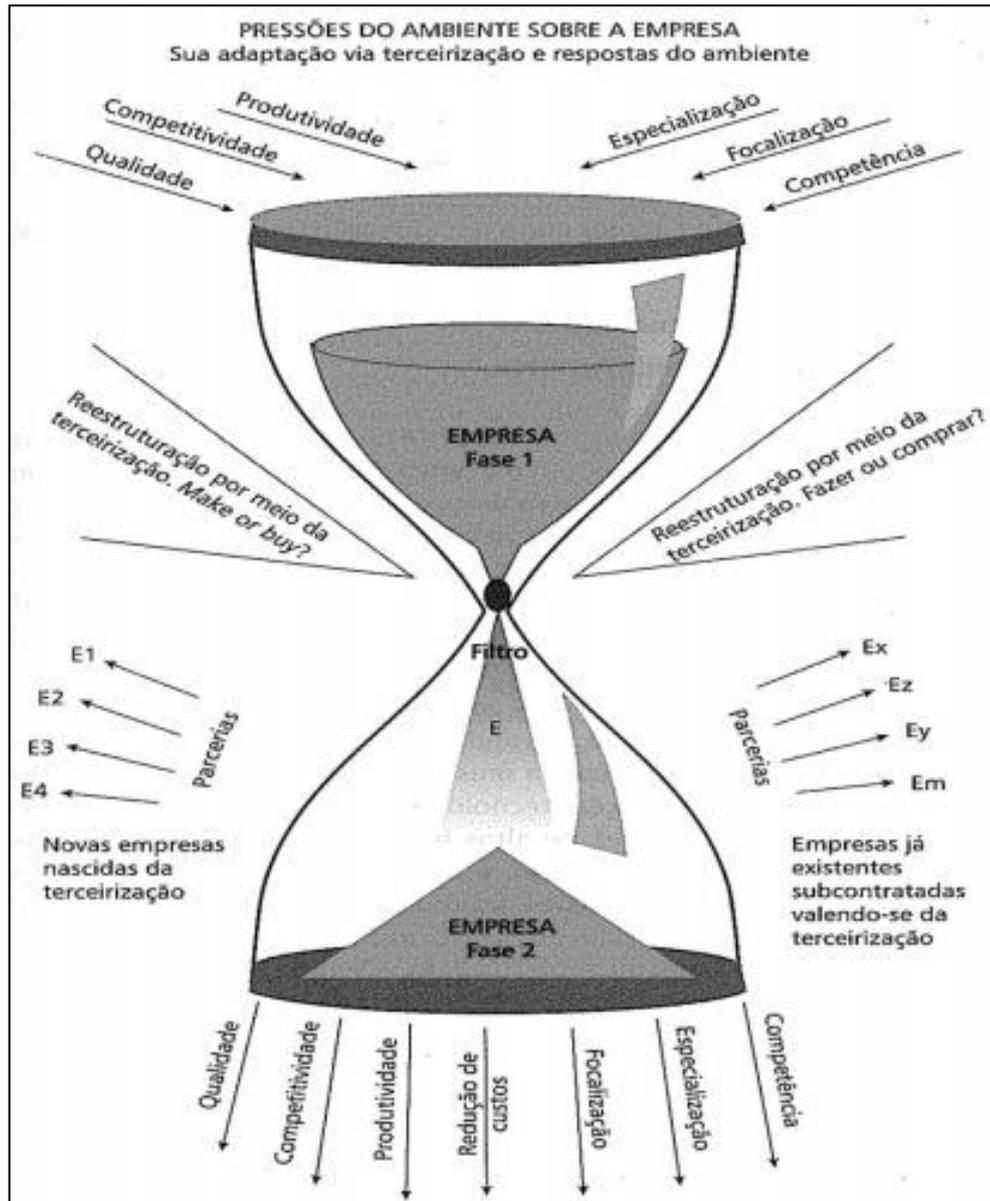
Para que uma empresa contratada atenda satisfatoriamente às necessidades da contratante, é necessário estabelecer outros requisitos, definidos em Termos de Referência, Editais e Contratos. Conforme Abdala (2008), ainda é preciso estabelecer as delimitações do objeto do contrato e a forma de fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias entre as partes, bem como responsabilidades do tomador de serviço e normatização.

Na tomada de decisões estratégicas para as empresas que fazem parte da rede de contratação, há uma necessidade de determinar um novo posicionamento entre os parceiros em relação à redistribuição de atividades e funções, além de uma reavaliação dos objetivos e resultados esperados, os quais deverão obedecer às metas preestabelecidas, qualidade, competitividade, pessoal especializado e novas relações com os sindicatos envolvidos no processo de formação da rede de contratação (SILVA; VALENÇA, 1997).

Segundo Martins (1996), a terceirização é um fenômeno com maior ou menor grau em quase todos os países. Em um mundo globalizado, com tendências para a especialização em todas as áreas, a terceirização gera novos empregos e empresas, em uma realidade em que cabe análise ao Direito do Trabalho. Este é um ramo do Direito amplamente dinâmico, que deve averiguar o seu avanço conforme a legislação em vigência.

Subcontratar atividades que não sejam especialidades de uma empresa não é algo inteiramente novo no mundo dos negócios. Segundo Pagnoncelli (1993), os americanos usam

este recurso desde a década de 50, assim como os japoneses e europeus. Para justificar o uso da terceirização e o ambiente em que a mesma se desenvolve, o autor faz uso de uma imagem de ampulheta (Figura 2), chamado por Pagnoncelli de “Ampulheta da terceirização”.



**Figura 2 – Ampulheta da terceirização**

Fonte: Pagnoncelli (1993, p.13)

A organização deve passar suas atividades por um filtro. Ao fazê-lo, a empresa, em sua nova fase, torna-se mais enxuta, flexível e concentrada nas suas áreas de competência.

Pagnoncelli (1993) afirma que a decisão que leva uma empresa a aderir à terceirização deve-se pautar em uma decisão estratégica de concentrar-se naquilo que ela é especialista, buscando aprimorar sua qualidade, produtividade e competitividade.

Muitas organizações complementam sua equipe permanente contratando funcionários para trabalhar durante períodos de alta carga de trabalho, ou como para evitar restrições

corporativas sobre o número total de funcionários permanentes. Nos Estados Unidos, existem centenas de agências cujo único negócio consiste em fornecer engenheiros contratados, programadores, operadores de computador, comunicadores técnicos e muitas outras classificações de emprego. Essas agências muitas vezes selecionam funcionários em potencial, em termos de habilidades, disponibilidade, preferências geográficas e assim por diante, e podem fornecer alguns benefícios aos seus funcionários, embora a maioria não o faz (ROCHESTER; ROCHESTER, 1995).

De acordo com Rochester e Rochester (1995), a terceirização é um tema polêmico, porque grandes empresas e agências governamentais estão cada vez mais enviando funções de suporte para fornecedores externos, potencialmente colocando em risco a segurança de seus empregados. Como efeito, grandes organizações estão imitando a estrutura das menores empresas, limitando as suas atividades para funções centrais.

Na área de Sistemas de Informação (SI), a terceirização, ou *outsourcing*, é algo globalmente aceito como uma opção válida para a obtenção de serviços. Quando devidamente seguido, pode permitir a obtenção de excelentes resultados, como redução de custos, competitividade e redução dos níveis de serviços nas organizações (VARAJÃO; AMARAL; GONÇALVES, 2005). Há dois tipos de *outsourcing* na atividade de SI: o doméstico, para empresas nacionais e o internacional, para países que fornecem mão de obra barata. Os projetos de terceirização internacional mais comuns envolvem serviços de programação de *softwares*, manutenção de sistemas, bem como *call centers* para atendimento ao cliente (LAUDON; LAUDON, 2010).

Segundo Varajão, Amaral e Gonçalves (2005), o sucesso de cada empresa está associado ao modo em que as mesmas conseguem harmonizar a obtenção dos seus recursos e capacidades, com as necessidades essenciais do negócio. Algumas organizações optam pelo *outsourcing* total, outras precedem ao *outsourcing* parcial, outras pelo *insourcing* e outras ainda decidem não terceirizar setor algum. Desta maneira:

- *outsourcing* total: é a terceirização total dos processos de uma empresa;
- *outsourcing* parcial: é a terceirização parcial dos processos de uma empresa;
- *insourcing*: refere-se aos casos em que as organizações formalmente avaliaram o *outsourcing*, mas optaram pelas propostas dos seus departamentos internos em detrimento das propostas dos fornecedores, mantendo cerca de 80% do orçamento aplicado internamente (VARAJÃO; AMARAL; GONÇALVES, 2005).

A terceirização é popular, pois a alta tecnologia nas empresas, especialmente as envolvidas no fornecimento de governos e grandes corporações, tendem a sofrer com ciclos

extremos de altos e baixos. Os fornecedores julgam que vale a pena pagar salários muito mais altos por hora, e evitar os custos adicionais ao contratar e demitir uma parte de sua força de trabalho sem qualquer preocupação com a compensação do desemprego, indenização ou outras responsabilidades. A terceirização também ajuda as corporações a manter os custos de contratação baixos, visto que outras agências realizam o trabalho inicial, recrutando e selecionando trabalhadores para as funções (ROCHESTER; ROCHESTER, 1995).

Segundo Cantú, Huerta e Díaz (2016), a terceirização estratégica é um bom caminho para as corporações do século XXI. Considerar a possibilidade de atribuir funções a empresas especializadas, resultará na melhora do foco estratégico da organização, permitindo a dedicação de todo o potencial para o seu *core business* – objetivo principal – e especialização nas áreas onde possuem vantagens competitivas.

No que se refere à terceirização, segundo Di Pietro (2009), podemos nos deparar com três modalidades distintas: tradicional, de risco e com parceria.

Na terceirização tradicional o preço é decisivo para a transferência do serviço, ocasionando comportamentos simulados para preservar interesses individuais, como: utilização de mão de obra não especializada; exploração econômica da mão de obra; descumprimento de obrigações trabalhistas e; interferências da contratante na administração da atividade terceirizada para obter uma qualidade mínima.

A terceirização de risco envolve a transferência de obrigações trabalhistas por meio da concentração intermediada por terceiros, visando mascarar a relação de emprego, com mão de obra ilegal, ocasionando contratação temporária com prazo maior do que previsto em lei e empresas sem capacidade técnica para gerenciamento da mão de obra.

Por último, na terceirização com parceria, ocorre a transferência da execução de atividades-meio a parceiros especializados, legalmente constituída para atuar no ramo da atividade, com capacidade técnica para execução do serviço, objetivando a agilidade nos processos principais da contratante.

### 2.2.1 Terceirização no Brasil

No Brasil, a terceirização ficou popular no final da década de 80, tendo sido gradativamente implementada por indústrias automobilísticas. Tais fábricas começaram a adquirir peças de empresas de menor porte, estabelecendo uma parceria para a montagem dos veículos. Até pouco tempo, não se encontrava no dicionário a palavra “terceirização”, falava-

se em “subcontratação”, “parceria”, “descentralização”, entre outras (LOUREIRO; BERTINETTI; HAMAMURA, 2016).

Porém, seu início no país ocorreu na década de 50, quando as multinacionais trouxeram o conceito de terceirização, pelo interesse que tinham em se preocupar com a essência do seu negócio. Também são consideradas pioneiras no Brasil as atividades de limpeza e conservação, pois existem desde 1967 (MARTINS, 1996).

Segundo Pagnoncelli (1993), verificou-se no Brasil, da década de 90, uma tendência para as empresas voltarem a operar apenas em suas atividades originais e vocacionais, vendendo as atividades não rentáveis. Por meio da pesquisa intitulada “Termômetro Industrial IV”, realizada pela empresa Anderson Consulting, onde 73% dos entrevistados, em uma amostra de 169 das maiores empresas do país, deixaram clara essa intenção.

Segundo Martins (1996), é preciso analisar a terceirização não apenas no contexto econômico, mas também no seu aspecto jurídico, principalmente trabalhista. Os conflitos trabalhistas que decorrem da terceirização versam sobre a existência ou não de vínculo empregatício, dando ensejo a definição de uma posição de jurisprudência do TST (Tribunal Superior do Trabalho), inicialmente conforme a Súmula 256 e posteriormente a Súmula 331 daquela Corte.

Até meados de 2017, não havia uma lei específica para a terceirização no Brasil. Segundo Abdala (2008), a doutrina estabelecia que esses serviços deveriam estar ligados à atividade-meio do tomador, ou seja, serviços de apoio ou complementares aos de sua finalidade.

No entanto, foi aprovada pela Câmara dos Deputados, em 23 de março de 2017 a Lei nº 13.429, que altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros.

Uma das novidades desta lei está em seu art. 1º, que inclui no artigo 9º da Lei nº 6.019, o §3º, liberando a terceirização para todas as atividades a serem executadas na empresa tomadora de serviços, sejam elas atividades-fim ou atividades-meio, *in verbis* “Art. 1º, § 3º. O contrato de trabalho temporário pode versar sobre o desenvolvimento de atividades-meio e atividades-fim a serem executadas na empresa tomadora de serviços” (LEI Nº 13.429, DE 31 DE MARÇO DE 2017).

Segundo esta lei, empresa tomadora de serviços é a pessoa jurídica ou entidade a ela equiparada que celebra contrato de prestação de trabalho temporário com a empresa jurídica, devidamente registrada no Ministério do Trabalho.

Ainda, a permissão da terceirização em atividade-fim foi reafirmada pelo ministro Luís Roberto Barroso, por meio de decisão cautelar proferida na Ação Declaratória de Constitucionalidade – ADC 48, em 19 de dezembro de 2017, ajuizada pela CNT (Confederação Nacional do Transporte). Segundo a CNT (2017), em sua decisão o ministro Barroso entendeu que a terceirização permite aumentar a eficiência econômica, promover a competitividade das empresas e, assim, manter e ampliar postos de trabalho.

Recentemente, esta questão voltou ao plenário do STF, por meio do Recurso Extraordinário (RE/958.252), onde, por 7 votos a 4, em 30 de agosto de 2018, os ministros decidiram que é constitucional o emprego de terceirizados na atividade-fim das empresas. Com o resultado, 4.000 ações que contestavam o entendimento do TST sobre proibição da terceirização da atividade principal da empresa, tiveram ganho de causa. Segundo o site Consultor Jurídico (2018), para a maioria dos ministros, nenhuma lei proíbe a prática da terceirização e nem há comprovação de que esta modalidade de serviço precariza o trabalho ou viole os direitos do empregado.

Após concluída a votação, o Tribunal fixou a seguinte tese: “É lícita a terceirização ou qualquer outra forma de divisão do trabalho entre pessoas jurídicas distintas, independentemente do objeto social das empresas envolvidas, mantida a responsabilidade subsidiária da empresa contratante” (Recurso Extraordinário nº 958.252/DF).

Contudo, especialistas da área rebatem os argumentos dos ministros do STF de que não há comprovação de que a terceirização precariza o trabalho. Segundo Da Silva Costa (2017), a subcontratação fez aumentar exponencialmente a atividade produtiva entre médias e pequenas empresas, de baixo poder econômico, onde é difícil a sindicalização. O impacto mais significativo é a falta de barganha coletiva dos empregados com os empregadores. Ao adotar estratégias competitivas, as empresas têm como finalidade a redução de custos, maior flexibilidade para o ajuste às oscilações de demanda e por consequência o controle da força de trabalho. Neste sentido, Thébaud-Mony e Druck (2007), argumentam que a tendência mais ampla para a flexibilização indica uma degradação das condições de salário e emprego, tornando também precária a proteção social.

De acordo com Da Silva Costa (2017), não há estatística agregada sobre a terceirização no Brasil, porém estudos específicos, como o realizado pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), apontam um salário 27% inferior e uma rotatividade duas vezes maior entre os terceirizados, em comparação com os trabalhadores contratados diretamente. Outro dado alarmante diz respeito ao pagamento de verbas

trabalhistas, pois tem-se registrado um número elevado de empresas que desaparecem sem cumprir com suas obrigações.

Segundo Alves (2017), com a aprovação da Lei da Terceirização, fechou-se o círculo da precarização das relações de trabalho no Brasil, tornando-se a forma mais evidente de flexibilização da legislação trabalhista. A informalidade deve aumentar no país, pois a redução de custos fortalece a contratação de trabalhadores sem registro, como forma de obter competitividade no mercado.

Por fim, outros fenômenos negativos devem ocorrer até 2020, segundo o autor. A jornada de trabalho deve crescer, bem como devem aumentar os adoecimentos laborais e acidentes de trabalho. Atualmente, empregados terceirizados são maiores vítimas em três setores da economia brasileira: energia elétrica, petróleo e construção civil.

### 2.2.2 Terceirização no Serviço Público

Segundo Di Pietro (2008) e Napoleão Filho, *et al* (2013), a Administração Pública Brasileira iniciou o processo de terceirização na década de 80, visando reduzir o tamanho do aparelhamento administrativo, com o objetivo de tornar-se mais flexível, eficiente e voltada para o atendimento ao público.

Funções relacionadas às atividades-meio, a exemplo dos serviços de recepção, manutenção, transportes, segurança, limpeza, copeiragem, telefonista, obras, entre outros, passaram a ser contratadas de forma indireta.

A terceirização no setor público é uma alternativa tomada pelos gestores, para obter melhores resultados e eficiência na prestação do serviço público. Segundo Silva (2011), a terceirização corresponde a uma técnica utilizada pelos entes públicos, para obter auxílio da iniciativa privada no exercício de suas competências, quando estas estiverem relacionadas a tarefa de apoio. A contratação é realizada por meio de contrato de Direito Administrativo e regulamentado pela lei de licitações e contratos da Administração Pública (Lei 8.666/93).

Para compras de materiais e serviços com valores superiores a R\$ 8.000,00<sup>1</sup>, é obrigatória a adoção do sistema de licitação pública, indicado na Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, inciso XXI e regulamentado pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Esta Lei estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras,

---

<sup>1</sup> Novo valor de R\$ 17.600,00 a partir de 19/07/2018 (Decreto nº 9.412/2018)

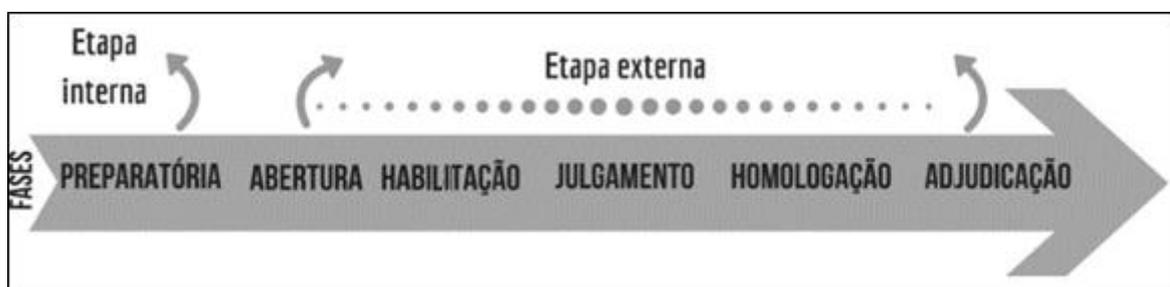
serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Segundo a Lei nº 8.666, obras e serviços, quando contratados com terceiros, serão necessariamente precedidos de licitação, ressalvadas as hipóteses previstas nesta lei. Cria-se, portanto, um contrato de prestação de serviços, ou terceirização de mão de obra, por tempo determinado. Conforme o art. 57, §3º, é vedado o contrato com prazo de vigência indeterminado, exceto em casos específicos, em que a Administração firma contrato na qualidade de usuária de serviço público.

Para compra de bens de uso comum, como cartuchos de impressora e papéis, é utilizado em todos os Campi da UTFPR, o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, que regulamenta a modalidade de licitação pregão, na forma eletrônica. Nesta modalidade, ganha o licitante que apresentar o menor valor pelo produto, observando-se o preço de referência para cada material. O pregão eletrônico é realizado pela rede mundial de computadores (internet), e por isso atinge um grande número de empresas cadastradas no sistema do governo. Entretanto, nem sempre essas empresas oferecem lances e o item licitado pode ser cancelado, o que acarreta mais trabalho para os servidores do setor.

Outro problema na compra de materiais por licitação é que o processo licitatório pode se estender por diversos meses, devido ao cumprimento de suas fases, ou ainda, o fornecedor pode desistir ou demorar para enviar o produto, o que pode acarretar em falta de material nos estoques.

De acordo com Cintra (2012), as fases de uma licitação visam formalizar o processo e alcançar os resultados estabelecidos pela Administração. Abertura/publicação, habilitação, julgamento, classificação, homologação e adjudicação são algumas das fases previstas na Lei nº 8.666.



**Figura 3 – Fases da licitação**

Fonte: Rede Juntos. Adaptado pelo autor. (2018)

Ao que tange os contratos com a Administração Pública, é de suma importância frisar a responsabilidade entre as partes, como responsabilidade civil e responsabilidade objetiva. Há

ainda a responsabilidade subsidiária quanto aos débitos trabalhistas não adimplidos pela empresa contratada em virtude de sua inidoneidade financeira, que em contratos públicos que envolvam serviços de mão de obra, considerando a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), é igualmente atribuída à Administração Pública, ainda que disposto o contrário no §1º do art. 71 da Lei nº 8.666/93. Essa divergência foi alvo de uma Ação Declaratória de Constitucionalidade – ADC nº 16, proposta pelo Governador do Distrito Federal. Alegou que o dispositivo legal em questão estava sofrendo retaliação por parte de órgãos do Poder Judiciário, em especial o Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Observou, nesse sentido, que a Súmula 331 do TST prevê justamente o oposto contido no artigo 71 §1º da Lei nº 8.666/1993. Igualmente, o Supremo Tribunal Federal – STF decidiu, em Recurso Extraordinário, por 6 votos a 5 que os órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos estados e da União só podem ser responsabilizados se forem comprovadas falhas na fiscalização, originando a seguinte tese de repercussão geral:

O inadimplemento dos encargos trabalhistas dos empregados do contratado não transfere automaticamente ao Poder Público contratante a responsabilidade pelo seu pagamento, seja em caráter solidário ou subsidiário, nos termos do art. 71, § 1º, da Lei nº 8.666/93 (Recurso Extraordinário nº 760.931/DF).

Quanto ao *outsourcing* de impressão de documentos, conhecendo a sua aplicação no serviço público, muitas instituições passaram a adotar este modelo. Segundo Varajão, Amaral e Gonçalves (2005), esta não é uma solução ideal para todos os casos. O ideal é fazer um exame crítico sobre diversos aspectos de uma organização, para conseguir garantias de sucesso com sua implementação.

### 2.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA TERCEIRIZAÇÃO

Vantagens e desvantagens podem ser identificadas ao longo do contrato entre a empresa contratante e a empresa contratada.

Considerando que uma característica da terceirização é a transferência de trabalhos entre as partes, ao transferir uma atividade para terceiros, a empresa pode se dedicar mais a sua atividade principal, obter melhor produtividade e reduzir custos. Segundo Rochester e Rochester (1995), uma das vantagens da terceirização também é a redução de pessoas, espaço de escritório, equipamentos e custos pelo tempo de inatividade de funcionários.

Neste sentido, Lacity e Willcocks (2013) entendem que as empresas que contratam terceirizados almejam ainda o aumento de sua base tecnológica, apoio durante as etapas de

transição de negócios, incentivos à inovação, bem como abertura e conquista de novos mercados.

No *outsourcing* de impressão, a vantagem maior é a possibilidade de reduzir os custos de manutenção, bem como os custos de depreciação das impressoras, protegendo-se de compra de equipamentos que ao longo dos anos se tornam obsoletos, pois a manutenção pode se tornar mais cara que o valor do equipamento.

Várias outras vantagens podem ser obtidas com a terceirização, como: aumento da qualidade, aumento da especialização, redução de estoques, flexibilidade organizacional, diminuição de desperdício, redução de área ocupada e melhor atendimento (CARVALHO; KARDEC, 2002).

Além da possível diminuição dos custos de impressão, com o *outsourcing*, o processo se torna menos burocrático, uma vez eliminam-se orçamentos para compras de insumos e respectivos processos licitatórios. Segundo Preusler, *et al* (2015), outros processos burocráticos podem ser eliminados, como envio de máquinas para conserto.

Por outro lado, há que se considerar as desvantagens que podem oferecer a terceirização, como: baixa capacidade de gestão de recursos humanos por parte da empresa terceirizada; falta de adaptação do funcionário terceirizado à cultura empregada pela empresa contratante; falta de controle dos serviços prestados e dependência em relação a este serviço (MORAES, *et al* 2006).

Rochester e Rochester (1995), enfatizam que contratados com habilidades específicas podem não ser flexíveis o suficiente para trabalhar quando necessário, exigindo que eles se mantenham disponíveis, aumentando o pagamento por tempo de inatividade. Além disto, não há garantia de que o trabalho estará disponível na hora desejada, ocasionando a perda do controle sobre a função vital da empresa.

Outra desvantagem é a alta rotatividade nas empresas. Segundo Alves (2017), a rotatividade de empregados nas empresas terceirizadas é de 44,9%, contra 22% dos diretamente contratados. Fato que resulta em uma série de consequências para o trabalhador terceirizado, que alterna períodos de trabalho e períodos de desemprego, o que resulta na falta de planejamento para organizar sua vida social e acadêmica, bem como aumento de gastos do governo com seguro desemprego.

Segundo Haidar 2017, como o objetivo principal da terceirização é a diversificação das atividades, tem-se como consequência uma fragmentação material e simbólica dos trabalhadores.

As condições de trabalho para os terceirizados são piores do que para as da empresa mãe, seus salários e benefícios são menores, cumprem jornadas mais longas, não têm acesso a treinamento, estão expostos a instabilidade e maiores riscos de saúde e segurança, contam com menos possibilidades de organizar sindicatos. Todas os pontos anteriores aparentam características da precarização do trabalho (HAIDAR, 2017).

A redução de custos não deve ser o objetivo principal da terceirização. Segundo Pagnoncelli (1993), empresas que pensam apenas em redução de custos estarão equivocadas e correndo sério riscos de desarticular suas estruturas. É preciso, primeiramente, que haja um planejamento estratégico, antes de sua implementação.

#### 2.4 *OUTSOURCING* DE IMPRESSÃO

O *outsourcing* de impressão, segundo Napoleão Filho, *et al* (2013), é a locação de impressora e gerenciamento de cópias com o intuito de diminuir o trabalho e as operações por meio do gerenciamento de tarifas por páginas impressas. Normalmente, a responsabilidade dos equipamentos e dos insumos fica a cargo da contratada, e o cliente livra-se da depreciação dos equipamentos e dos investimentos, pagando somente as páginas impressas. Tais tarifas são estabelecidas em processos de licitação se a contratante for a Administração Pública, mas também podem ser negociadas no setor privado.

Empresas especializadas nessa área fazem a gestão dos equipamentos de impressão, por meio de comodato, ficando também responsáveis pelo suporte técnico e provisão de insumos. Por se tratar de uma atividade secundária e de suporte à atividade principal de uma instituição, geralmente são contratadas por empresas de grande porte, tanto no setor público como no privado.

Estes equipamentos fornecidos pelas empresas terceirizadas são em geral de médio porte e multifuncionais, para uso comum dos funcionários da empresa e denominadas de “ilhas de impressão”. Segundo Laudon e Laudon (2010), tais equipamentos substituem as impressoras menores, geralmente voltadas ao uso individual e em grande número nas mesas dos usuários. As ilhas, possuem diversas funcionalidades e empregam modernas tecnologias de impressão, fazem uso da rede de dados interna, são gerenciadas a partir de uma aplicação em *software*, e atendem a diversos setores de uma organização, de modo eficaz.

Seguido as orientações do Tribunal de Contas da União (TCU), a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) foi referência no planejamento da contratação de serviços de *outsourcing* de impressão. Objetivando melhorar a qualidade do serviço, em 2008 a empresa

identificou as suas necessidades, analisou a viabilidade da contratação, os riscos envolvidos no processo, as estratégias de contratação, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de impressão, alinhados aos custos das soluções no mercado e análise de soluções adotados em outros órgãos. A solução contratada, reduziu o número de modelos e a quantidade de impressoras, por meio da terceirização, melhorando a qualidade de impressão e aumentando a disponibilidade do serviço e tempo dos empregados (TCU, 2012).

Ainda sobre terceirização do serviço de impressão, acabou tornando-se habitual no setor público. Na Universidade Tecnológica Federal do Paraná, dentre os 13 Campi e Reitoria, apenas dois não utilizam o modelo, outros dois estão em fase de Estudos Preliminares e um em fase de implementação do processo. No Câmpus em estudo, a execução do serviço iniciou-se em setembro de 2017.

#### 2.4.1 Instruções Normativas e Orientações para contratações de soluções de TIC

No que tange às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no serviço público, bem como *outsourcing* de impressão, os gestores devem observar o disposto na Portaria STI/MP nº 20/2016, bem como os anexos “*Orientações gerais para contratações de TIC – Versão 4*” e “*Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão*”, de autoria da Secretaria de Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP), em observância ao disposto na Estratégia de Governança Digital e na Instrução Normativa SLTI/MP nº 4, de 11 de setembro de 2014.

Segundo a Secretaria de Tecnologia da Informação (2016), a fiscalização e a gestão contratual são atividades de extrema importância para atendimento das necessidades que motivaram a contratação e o cumprimento do que foi firmado entre as partes, conforme estabelecido no art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993 e no art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997. Para tanto, as autoridades competentes precisam oferecer capacitação aos servidores designados, para que não haja falhas na fiscalização e risco de danos ao erário.

Ainda, segundo a STI/MP (2016), independente da modalidade de impressão utilizada do órgão, é seu dever criar uma “POLÍTICA DE IMPRESSÃO”, orientando aos usuários quanto a correta utilização dos equipamentos de impressão, bem como instruir quanto ao uso consciente das impressões e utilização da função frente e verso, sempre que possível. Tais práticas objetivam a redução de impressão de páginas e combatem o desperdício.

O órgão também deve fornecer procedimentos sobre os processos internos de auditoria, abertura de chamados técnicos, tarifação de páginas, controle de cotas de impressão para os servidores, entre outros.

No que lhe concerne, para galgar as finalidades almeçadas pela política de impressão, surgem duas modalidades que poderão ser seguidas pelos órgãos, quais sejam, a modalidade sem franquia mensal de páginas, ou com franquia mensal de página mais excedentes, esta última, por sua vez, a mais utilizada. A primeira modalidade, que se denomina sem franquia mensal de páginas, ocorre quando a empresa contratante paga somente o que utilizar. Por conta disso, grande parte da doutrina classifica essa modalidade como sendo de alto risco, principalmente ao que tange a esfera pública, visto que, não contratar uma quantidade determinada de páginas, implicará um custo de página impressa maior, por conta da amortização dos custos de investimentos do contratado. Por conta disso, fica vedada a contratação por esta modalidade na esfera pública. Assim como trazida pela orientação do Departamento de Segurança da Informação, Serviços e Infraestrutura de Tecnologia da Informação (DESIN), respaldada pela Portaria STI/MP nº 20/2016, a qual dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências, *in verbis*:

Na modalidade sem franquia, o valor da página impressa, cobrada pelo fornecedor dos serviços, tem imbuído em si todos os riscos de um quantitativo menor de cópias/páginas impressas que possa ocorrer durante a vigência do contrato. A diluição do custo associado a este risco e de todos os demais custos no valor unitário da página impressa é o principal meio que o fornecedor possui de amortização do investimento realizado, haja vista a ausência de uma franquia de valor fixo mensal (DESIN/STI/MP, 2016).

Por outro lado, ainda existe a modalidade com franquia de página mais excedente. Tal modalidade prevê a possibilidade de a empresa contratante negociar uma franquia de páginas mensal, onde além de pagar um valor fixo, paga-se ainda as eventuais páginas que ultrapassaram o limite contratado.

Ainda, no momento dos estudos para contratação de serviços de impressão, deve-se fazer o dimensionamento da quantidade de páginas impressas atualmente e a quantidade de equipamentos que serão contratados.

De acordo com a DESIN/STI/-MP (2016), o volume de impressões anual e mensal por setor deve ser levado em conta para o planejamento da contratação, considerando a evolução dos últimos anos. Deve ser empenhada a melhor estimativa de volume de páginas, considerando a sazonalidade de cada órgão, quantidade de usuários com trabalho remoto, implementação de

processos eletrônicos, consulta a outros órgãos para comparação, tamanho do papel para impressão, tipos de impressão (monocromática e/ou policromática), classificação dos equipamentos, análise da metragem dos locais em que cada equipamento será instalado, análise de usuários que utilizarão cada impressora e equipamentos próximos no caso de defeito de outro equipamento.

## 2.5 VIABILIDADE EM PROJETOS

O estudo de viabilidade de uma contratação é de grande relevância para decidir se a sua realização é viável ou não em determinado momento, seja antes ou durante a contratação. Segundo Stephanou, Muller e Carvalho (2003), os aspectos a serem considerados para verificar se um projeto é viável ou não dependem muito da natureza e do contexto de sua realização. É possível identificar alguns aspectos que condicionam a viabilidade de qualquer projeto social e que, de maneira ampla, podem ser abrigados sob as categorias: aspectos econômicos e aspectos sociais. A viabilidade de um projeto depende fortemente da sua capacidade de obter os recursos necessários à sua implantação, desta forma, faz parte da elaboração do projeto um levantamento prévio que identifique o tipo e a quantidade de recursos que serão necessários.

Outro aspecto que pode ser determinante para a viabilidade dos projetos sociais, de acordo com os autores, relaciona-se com a dimensão cultural de vida social. Por mais que um projeto queira transformar determinada realidade por meio da promoção de mudanças na maneira de pensar e agir das pessoas, é fundamental que haja o reconhecimento e respeito às representações e saberes próprios ao universo cultural das populações envolvidas, sob pena do projeto não atingir seus objetivos.

Para Stephanou, Muller e Carvalho (2003), propor mudanças não significa impor códigos de valores e de conduta, para que novas propostas sejam compreendidas e incorporadas pela população beneficiada por um projeto social. É necessário, antes de tudo, que seus executores conheçam, respeitem e dialoguem com as representações, os valores e os saberes próprios aos grupos sociais com os quais pretendem trabalhar.

É necessário, ainda, o apoio financeiro de quem os promove, ou seja, as instituições precisam apoiar os projetos que patrocinam, responsabilizando-se por sua sustentação política e técnica, comprometendo-se com objetivos e resultados das ações empreendidas.

Nesta perspectiva, outro modelo empregado para avaliação de viabilidade, segundo Fontenele e Vasconcelos (2006), é a avaliação financeira de um projeto, por meio da investigação do retorno sobre os investimentos, valorando os custos e os benefícios a preços de

mercado, considerando-se assim, todos os custos (investimentos e operacionais) e receitas, avaliados com base nos preços de mercado, incluindo impostos ou subsídios.

Para os autores, a análise financeira de um projeto ou empreendimento estima o impacto que a sua implementação exercerá sobre a situação atual da empresa. A mensuração deste impacto é feita através da ótica incremental. De acordo com essa ótica, o impacto do projeto é expresso pela diferença entre a situação com o projeto e a situação sem o projeto. Gera-se, portanto, um fluxo incremental que expressa o impacto do projeto.

Desta maneira, se o objetivo for mensurar o retorno sobre os investimentos do projeto, cria-se um fluxo de caixa incremental, a partir do qual calculam-se os indicadores de rentabilidade desejados (taxa interna de retorno, relação benefício/custo, valor presente líquido, entre outros), isso requer a quantificação de várias variáveis para as situações sem e com o projeto.

Diferente da avaliação financeira, a avaliação econômica, segundo Fontenele e Vasconcelos (2006), investiga a rentabilidade de um projeto público considerando o verdadeiro valor dos bens ou serviços e fatores de produção.

Sobre as fases que antecedem a implementação de um projeto, como o escopo e estudos preliminares, precisam ser implementadas em todos os casos. De acordo com o Tribunal de Contas da União – TCU (2013), em um projeto público as etapas incluídas na fase preliminar à licitação são de fundamental importância para a tomada da decisão de licitar, apesar de, muitas vezes, serem menosprezadas.

### 2.5.1 Estudos Preliminares

Sobre o tema da viabilidade, destaca-se a Instrução Normativa nº 05/2017 da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SEGES), de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre os procedimentos de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública. Segundo a IN 05/2017, fica obrigatório a elaboração de Estudos Preliminares da contratação dos serviços, pelo setor que formalizou a demanda. Ao final deste estudo, é verificada a viabilidade da contratação.

Conforme a IN 05/2017 SEGES, o Planejamento da Contratação, para cada serviço a ser contratado deverá conter a etapa de Estudos Preliminares, de competência da Equipe de Planejamento da Contratação, para análise da sua viabilidade e o levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência ou Projeto Básico, de forma que melhor atenda às necessidades da Administração.

O documento que materializa os Estudos Preliminares deve conter, quando couber, o seguinte conteúdo:

- I - necessidade da contratação;
- II - referência a outros instrumentos de planejamento do órgão ou entidade, se houver;
- III - requisitos da contratação;
- IV - estimativa das quantidades, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte;
- V - levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar;
- VI - estimativas de preços ou preços referenciais;
- VII - descrição da solução como um todo;
- VIII - justificativas para o parcelamento ou não da solução, quando necessária para individualização do objeto;
- IX - demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis;
- X - providências para adequação do ambiente do órgão;
- XI - contratações correlatas e/ou interdependentes; e
- XII - declaração da viabilidade ou não da contratação.

Desta forma, temos como o item XII dos Estudos Preliminares sendo de grande importância, pois dependendo do desenvolvimento do estudo é que a Equipe de Planejamento chegará à conclusão sobre a contratação ou não do serviço. Destaca-se que os itens I, IV, VI, VIII e XII devem constar obrigatoriamente nos Estudo Preliminares.

Anteriormente à esta norma, seguia-se o contido na Instrução Normativa nº 02 de 30 de abril de 2008, sendo que esta não dispunha de artigo obrigatório quanto a elaboração dos Estudos Preliminares nas contratações de serviços.

### 3. METODOLOGIA

Nesta seção é descrita a metodologia empregada para alcançar os objetivos deste trabalho. Para tanto, o subitem 3.1 apresenta as características e classificação da pesquisa, enquanto que na seção 3.2 são apresentados procedimentos para coleta de dados.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

A pesquisa classifica-se em um estudo de caso, por investigar na prática um problema previamente definido na Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Medianeira e a percepção do usuário sobre a terceirização do serviço de impressão, como complemento do estudo *in loco*. Segundo Fachin (2006), o estudo de caso é um método caracterizado por ser um estudo intensivo. No método de estudo de caso, tem-se como foco a compreensão, na totalidade do conteúdo apurado.

A orientação dessa técnica dá-se com a aquisição de uma exposição e entendimento completo das relações dos fatores em cada caso, que pode ser múltiplo ou reduzido a apenas um caso, conforme o objetivo de cada investigação. Ocasionalmente, uma análise minuciosa desses casos selecionados pode contribuir para a obtenção de ideias sobre possíveis decisões (FACHIN, 2006).

O presente trabalho utilizou como metodologia a pesquisa bibliográfica e exploratória. Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica obtém os dados a partir de trabalhos publicados por outros autores, como artigos, livros, teses, dissertações e periódicos.

Segundo Lakatos e Markoni (2003), as pesquisas exploratórias são investigações de pesquisa empírica, com o objetivo de formular questões ou um problema, com três finalidades: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para pesquisas futuras mais precisas ou modificar/clarificar conceitos.

##### 3.1.1 Delimitação da Pesquisa

A pesquisa de campo foi realizada na Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Medianeira, com a finalidade de investigar a qualidade e viabilidade econômica do modelo de serviço de *outsourcing* de impressão, implementado em 2017. Segundo Gil (2002), em uma pesquisa empírica, é preciso delimitar o *locus* da observação, ou seja, o local onde o fenômeno em estudo ocorre.

Quanto à pesquisa de satisfação, sua aplicação limitou-se aos servidores que trabalham na UTFPR Câmpus Medianeira, ou seja, Técnicos Administrativos e Professores.

### 3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Quanto a coleta de dados, foram utilizados quatro métodos para obtenção dos resultados qualitativos. A etapa 1 adotou a pesquisa bibliográfica e documental (para determinar os custos de impressão antes e depois da contratação do serviço), enquanto que na segunda fase foi desenvolvido e aplicado um questionário de satisfação aos usuários, entrevista com servidores da instituição, e a observação de campo (Figura 4).



**Figura 4 – Procedimentos para coleta de dados**

Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

As pesquisas bibliográficas foram realizadas em livros sobre o tema da terceirização, acesso a artigos acadêmicos disponibilizados na internet (Capes, Google Acadêmico e periódicos online), bem como pesquisa documental em processos de licitação e contratos.

O público alvo do estudo compreende todos os servidores da UTFPR Câmpus Medianeira. Para identificar a população, utilizaram-se dados fornecidos pela Coordenação de Recursos Humanos da instituição.

Para obtenção do resultado, foram calculados os custos de impressão no ano anterior e posterior à terceirização, bem como analisado o inteiro teor do questionário de satisfação dos usuários.

### 3.2.1 Aplicação do Questionário

No que diz respeito à pesquisa de satisfação do usuário, sua elaboração foi por meio de questionário, aplicado com auxílio do Google Forms e enviado a todos os servidores da instituição, por meio de lista de e-mails da universidade. Do total de 276 servidores da instituição, 105 propuseram-se em respondê-lo, obtendo-se assim uma amostra de aproximadamente 38% da população de eventuais usuários.

Para a coleta de dados, utilizou-se um instrumento de dez seções, totalizando 18 perguntas. A primeira seção compreende o cabeçalho, com informações a respeito da pesquisa e do pesquisador, bem como concordância em participação voluntária; a segunda seção engloba dados socioeconômicos; o terceiro bloco trata sobre a localização da impressora utilizada pelo usuário; as demais seções tratam sobre treinamento, recursos de impressão, confiabilidade, qualidade, segurança e satisfação, sendo que a última seção ficou disponível para comentários gerais. As respostas dos entrevistados estão relacionadas em forma de síntese no item 5.2.9.

### 3.2.2 Entrevista e Coleta de Dados Quantitativos

Quanto à coleta de dados mediante entrevista, foram realizadas perguntas ao diretor de administração e planejamento, equipe da comissão e fiscal do contrato, referente ao planejamento da contratação, ao objeto da licitação e a fiscalização do serviço. O teor das perguntas encontra-se disponível no Apêndice C.

Por fim, a coleta dos dados quantitativos foi obtida por meio de relatórios de saída de material do Almoxarifado do Câmpus (papel sulfite e toner de impressora), e análise de processos de pagamentos de notas fiscais relacionadas aos gastos com impressão (empresas terceirizadas com fornecimento de impressão, manutenção e investimentos em novos equipamentos).

O período de coleta de dados para análise foi entre março e dezembro de 2018.

## 4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Este capítulo apresenta o diagnóstico organizacional realizado na UTFPR Medianeira para o objeto da investigação, partindo desde a caracterização da instituição e os modelos de gestão de impressão adotados historicamente, até a especificação do serviço terceirizado atual, com seu modo de utilização e papel da gestão e fiscalização do contrato.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Conforme dados extraídos do site da instituição (UTFPR, 2018), em 1990, o Programa de Extensão e Melhoria do Ensino Técnico fez com que o Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná (CEFET-PR) se expandisse para o interior do Estado do Paraná. A cidade de Medianeira, na região Oeste do estado, foi a primeira a receber uma UNED – Unidade de Ensino Descentralizada.

O Câmpus Medianeira foi criado pela Portaria 067/87 do Ministério da Educação em 6 de fevereiro de 1987 e iniciou as primeiras turmas dos cursos Técnicos Integrados em Alimentos e Eletromecânica em março de 1990. A inauguração oficial aconteceu somente em 30 de maio de 1991.

Nos anos seguintes, passou a ofertar cursos na área de tecnologia, de nível superior, como os cursos de Tecnologia em Alimentos, Eletromecânica e Informática.

O Câmpus também foi precursor no oferecimento de ensino à distância (EAD), graças ao acordo entre a UTFPR e a UAB – Universidade Aberta do Brasil, que em 2007 ofertou cursos de Especialização em Gestão Ambiental e em Educação, Métodos e Técnicas de Ensino. Atualmente, através de parcerias, o EAD transmite aulas do Programa Especial de Formação Pedagógica (PROFOP) e cursos ofertados pela Escola de Administração Fazendária (ESAF), entre outros. O EAD do Câmpus Medianeira também transmitiu aulas da Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec Brasil), que ofereceu cursos Técnicos à distância entre os anos 2009 e 2012, bem como as aulas do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), de 2016 a 2018.

No momento desta pesquisa, em nível de graduação, a UTFPR Câmpus Medianeira oferece os cursos de Tecnologia em Alimentos, Tecnologia em Gestão Ambiental e Tecnologia em Manutenção Industrial, e 5 cursos de bacharelado, sendo: Engenharia de Alimentos, Engenharia Ambiental, Engenharia Elétrica, Engenharia de Produção e Ciência da Computação. Ainda oferece o curso de Licenciatura em Química. O total de alunos regulares

ao final do primeiro semestre de 2018, segundo a Secretaria da UTFPR-MD era de 2.195 estudantes.

Em nível de pós-graduação *stricto sensu* o Câmpus oferta 5 programas de Mestrados: Mestrado em Tecnologia de Alimentos, Mestrado em Tecnologia Ambiental, Mestrado em Tecnologias Computacionais para o Agronegócio, Mestrado Profissional em Física e Mestrado Profissional em Química em Rede Nacional.

Segundo o site da UTFPR-MD, desde o início de suas atividades, o Câmpus acompanha a mudança do perfil econômico do município de Medianeira, de exclusivamente extrativista para agroindustrial, viabilizando parcerias com empresas regionais, por meio de pesquisas conjuntas e patrocínios para a realização de eventos que a Universidade promove, bem como viabilização de oportunidades de estágios e empregos aos estudantes da instituição.

Em outubro de 2013, aconteceu a inauguração da Incubadora de Inovações Tecnológicas do Câmpus, que promove a criação e desenvolvimento de pequenas empresas do ramo da tecnologia. Há atualmente um projeto para construção do Parque Científico e Tecnológico da UTFPR Câmpus Medianeira, com o objetivo de promover a cultura da inovação, competitividade industrial, capacitação empresarial e transferência de conhecimento e tecnologia entre universidades. Segundo a UTFPR-MD (2018), o Parque Tecnológico é um complexo organizacional de caráter científico e tecnológico, que abrigará o Hotel Tecnológico, a Incubadora de Inovação Tecnológica, empresas de base tecnológica, Núcleo de Inovação e Tecnologia, e Centros de Pesquisa e Inovação.

Segundo dados da Coordenação de Recursos Humanos da instituição, o Câmpus de Medianeira conta atualmente com 93 técnicos administrativos e 183 professores efetivos e contratados, totalizando 276 servidores.

#### 4.1.1 Missão Institucional

Segundo a UTFPR-MD (2018), a sua missão é “promover a educação de excelência por meio do ensino, interagindo de forma ética e produtiva com a comunidade para o desenvolvimento social e tecnológico”.

Ainda segundo a instituição, sua visão é “ser modelo de desenvolvimento social e referência na área tecnológica”.

Seus valores:

- a) ética: gerar e manter a credibilidade junto à sociedade;
- b) desenvolvimento humano: formar o cidadão integrado no contexto social;

- c) integração social: realizar ações interativas com a sociedade para o desenvolvimento social e tecnológico;
- d) inovação: efetuar a mudança por meio da postura empreendedora; e
- e) qualidade e excelência: promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos para a satisfação da sociedade.

#### 4.1.2 Estrutura Organizacional

Segundo Robbins (2005), a estrutura organizacional é um sistema de relações entre tarefas, subordinação e autoridade que configura o trabalho de uma empresa. Portanto, a estrutura define a forma e a função das suas atividades. Ademais, a estrutura organizacional delinea como as partes da organização se subdividem, o que se pode verificar ao consultar seu organograma, ou seja, a representação visual do conjunto de tarefas em uma organização.

No que se refere à estrutura da UTFPR Câmpus Medianeira, a mesma é vertical, dividida em diretorias, coordenações, secretarias, departamentos e divisões, conforme o organograma em anexo (Anexo A).

De acordo com Daft (2015), as organizações com estrutura vertical fortaleceram-se no século XX, com adoção principalmente de organizações sem fins lucrativos e organizações militares. A estrutura vertical caracteriza-se por hierarquia rigorosa, tarefas especializadas, comunicação e sistemas de relatório, poucas equipes e tomada de decisões centralizadas. Ainda, este tipo de estrutura não é eficaz em ambientes de rápida transformação.

## 4.2 GESTÃO DE IMPRESSÃO NA UTFPR MEDIANEIRA

### 4.2.1 Modelo Anterior (Clássico)

Anteriormente à 2017, a instituição adotava o modelo clássico de impressão, que consiste na compra do equipamento e manutenção por conta própria. Tal modelo de gestão de impressão mostrava-se insatisfatório, devido a limitação de muitas máquinas, que se tornavam defasadas com o passar dos anos, pelo surgimento de novas tecnologias, o que agregava uma série de problemas, bem como o alto custo de manutenção das impressoras frente a baixa qualidade do serviço.

As impressoras locais eram vinculadas aos computadores de mesa dos usuários, muitas vezes utilizavam rede cabeada e não atendiam à demanda da instituição, no tocante à qualidade

e rapidez de impressões e escaneamentos, sendo que haviam ao todo 54 equipamentos distribuídos nos departamentos, e a reposição dos cartuchos ou toners eram feitas pelos usuários, que os retiravam do estoque do Almoxarifado da UTFPR, mediante requisição no Sistema Corporativo. Em consequência, um número elevado de equipamentos ociosos consumia mais recursos (destaque para a energia) e ocupavam espaço no *layout* interno.

Tais impressoras eram adquiridas em diferentes processos licitatórios ao longo dos anos, o que acarretou em uma enorme variedade de modelos, sem um planejamento estratégico em longo prazo que definisse o modelo de equipamento padrão. A diversidade tecnológica implicou em diversos problemas, como a dificuldade de aquisição e estocagem de cartuchos, aumentando, portanto, o trabalho dos servidores, que precisavam fazer pesquisas de mercado e processos licitatório para compra desses insumos. A baixa qualidade dos toners adquiridos agravou o cenário.

Para minimizar os problemas com qualidade de impressão, diversos setores da instituição passaram a comprar equipamentos melhores, por vontade própria, sem se importar com o modelo de toner disponível no estoque do almoxarifado. As novas aquisições de multifuncionais demandavam algum tempo com as licitações e novos custos indiretos, além de contribuir para a não padronização, alguns equipamentos estragavam devido ao desgaste natural e ficavam um longo período inativos, até que fossem consertados. Esse cenário de complexidade da gestão do serviço de impressão apontava para procedimentos não unificados no Câmpus, sendo similar ao apresentado pelo caso Embrapa (TCU, 2012).

Quanto aos custos de impressão, para os anos 2016, 2017 e 2018, podem ser verificados pela Tabela 1, que compreendem o valor de compra dos equipamentos, gasto com insumos (papel e cartuchos), custo de manutenção e recarga de toner, desconsiderando os custos das impressoras terceirizadas.

Deve-se considerar também, para o cálculo de custos com impressão, o montante pago à papelaria terceirizada que havia no Câmpus. A função principal da papelaria era oferecer serviços de fotocópia, impressão e encadernamento para alunos e servidores, sendo que para o segundo grupo, as cópias realizadas eram pagas pela instituição, ao valor de R\$ 0,20 (vinte centavos) cada. Este serviço era utilizado apenas para impressão de grande volume de folhas, por exemplo, pelos docentes, que utilizavam para imprimir todas as provas aplicadas na UTFPR Medianeira.

**Tabela 1 – Gasto, em reais, com impressão no Câmpus**

<b>PERÍODO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Insumos (papel e toner)	R\$ 22.265,29	R\$ 20.836,98	R\$ 15.538,90
Manutenção e recarga	R\$ 885,00	R\$ 2.077,00	R\$ 0,00
Compra de equipamentos	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Gasto com papelaria	R\$ 54.635,40	R\$ 42.004,60	R\$ 0,00
Total	R\$ 77.785,69	R\$ 64.918,58	R\$ 15.538,90

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

Os dados dos insumos foram extraídos de relatórios do Almoxarifado do Câmpus, por meio do SIG (Sistema de Informações Gerenciais) da instituição, denominado Sistema Corporativo da UTFPR e representam os valores dos papéis e cartuchos que saíram do estoque no período. O valor dos insumos diminuiu ao longo dos anos, justamente pela implantação do novo modelo de impressão – que implicou também na não renovação do contrato com a antiga papelaria – e utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, adotada por diversos órgãos públicos, que tem como objetivo promover a eficiência administrativa.

#### 4.2.2 Modelo Atual (Terceirizado)

A implementação do SEI, em 2017, e os problemas encontrados no antigo sistema de impressão fizeram os diretores da UTFPR Câmpus Medianeira buscar novas formas de gerenciamento de impressões e escaneamento de documentos. Observando os modelos de impressão adotados por outros Câmpus, optou-se por viabilizar ilhas de impressão terceirizadas, que consiste na contratação de empresa especializada em fornecimento de impressoras, na qual a contratante paga uma franquia de páginas impressas, mais o excedente.

Para atender as demandas dos setores, propôs-se a locação de 19 equipamentos multifuncionais, com alta qualidade de escaneamento (mínimo de 50 imagens por minuto e 600x600 pixels por polegada) e velocidade de impressão (mínimo de 50 páginas por minuto e 600 pixels por polegada).

De acordo com informações repassadas em entrevistas e estudo documental, o planejamento da contratação teve algumas etapas, com reunião de várias equipes. Primeiramente analisou-se os relatórios de gastos com impressão no Câmpus e verificou-se o aspecto econômico e financeiro com o objetivo de calcular os ganhos para a administração, juntamente com levantamento dos riscos desta contratação.

Na sequência, o projeto foi discutido e aprovado junto aos diretores da instituição e pela equipe de planejamento nomeada pela portaria nº 029 de 14 de março de 2017, cujo

objetivo tinha a elaboração do Edital de Licitação (documento elaborado por comissão ou equipe de pregoeiros, que estabelece todas as condições da licitação que será realizada) e respectivo Termo de Referência (Anexo C), em conformidade com o contido no Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, de autoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

De acordo com o diretor de planejamento, baseado no custo mensal com a contratação anterior, verificou-se a quantidade de cópias que poderiam ser feitas para a próxima contratação ser mais vantajosa financeiramente, estabelecendo cotas para que o preço ficasse abaixo do valor do antigo sistema.

Em seguida, na data de 03 de julho de 2017, ocorreu a abertura do processo nº 23064.002872.2017-10 com elaboração do termo de abertura de volume, pelo Departamento de Materiais e Patrimônio, responsável pela aquisição de bens e serviços.

Assim, em 06 de junho de 2017, a Diretoria de Planejamento e Administração anexou ao processo a requisição de bens/serviços, planilha de custos e mapa de pesquisa de preços, conforme Instrução Normativa 01/2017 da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração da UTFPR.

Entretanto, em consulta ao processo, não foram encontrados documentos que comprovassem a viabilidade do projeto, tampouco material escrito e produzido pela comissão especial, como relatórios e atas de reuniões.

A empresa vencedora da licitação finalizou a implementação do sistema em outubro de 2017, disponibilizando multifuncionais da marca Brother, modelo MFC-L6902DW, em atendimento ao objeto da licitação, em locais definidos pela Comissão de planejamento e pela Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação (COGETI), baseado em locais que já existiam impressoras e analisando a necessidade de cada departamento, considerando salas que eram possíveis o compartilhamento e atendimento ao maior número de usuários. Os departamentos ou locais escolhidos para receberem as impressoras constam na Tabela 2.

**Tabela 2 – Localização das impressoras**

ITEM	MARCA	MODELO	Nº DE SÉRIE	LOCAL/DPTO
1	Brother	MFC 6902DW	L6N336078	Bloco M
2	Brother	MFC 6902DW	L6N336081	Bloco I2
3	Brother	MFC 6902DW	L6N336155	Bloco J2
4	Brother	MFC 6902DW	L6N336110	Bloco C
5	Brother	MFC 6902DW	L6N336122	Bloco J32
6	Brother	MFC 6902DW	L6N336128	Bloco J37
7	Brother	MFC 6902DW	L6N336134	Bloco L1
8	Brother	MFC 6902DW	L6N336138	Bloco I5
9	Brother	MFC 6902DW	L6N336144	Bloco L1
10	Brother	MFC 6902DW	L6N336145	COGERH Continua...

ITEM	MARCA	MODELO	Nº DE SÉRIE	LOCAL/DPTO
11	Brother	MFC 6902DW	M6N346391	Bloco I4
12	Brother	MFC 6902DW	M6N346393	Bloco F2
13	Brother	MFC 6902DW	M6N346406	DESEG
14	Brother	MFC 6902DW	M6N346416	EAD
15	Brother	MFC 6902DW	M6N346422	Bloco A3
16	Brother	MFC 6902DW	M6N346425	Bloco A2
17	Brother	MFC 6902DW	M6N346453	Bloco J4
18	Brother	MFC 6902DW	M6N346461	Bloco F
19	Brother	MFC 6902DW	M6N346514	Bloco I1

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

Além do fornecimento das multifuncionais, o Contrato 05/2017 (Anexo D), estabelece que a empresa deve fazer a manutenção técnica, mecânica e operacional dos equipamentos instalados, de modo a manter a continuidade do serviço, através de pessoal do seu quadro de funcionários, sem qualquer ônus ou responsabilidade para a contratante, atendendo as solicitações de manutenção ou troca de equipamentos no prazo máximo de 1 (um) dia útil e reposição de suprimentos em até 4 (quatro) horas a partir do chamado técnico. O prazo de vigência do contrato é de 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado tantas vezes quantas forem necessárias, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, conforme inciso II do artigo 57 da lei 8.666/93.

A modalidade contratada ocorreu na forma de franquia de páginas mais excedente, em regime de comodato, onde a contratante paga um valor fixo mensal pela franquia contratada, e a cobrança de cópias/impressões excedentes dar-se-á somente quando ultrapassar o limite mensal da soma da franquia de todos os equipamentos, conforme Tabela 3.

**Tabela 3 – Estimativa de valores**

MESES	FRANQUIA	VALOR MENSAL
Janeiro	6.000	R\$ 432,00
Fevereiro	6.000	R\$ 432,00
Março	50.000	R\$ 3.600,00
Abril	50.000	R\$ 3.600,00
Mai	50.000	R\$ 3.600,00
Junho	50.000	R\$ 3.600,00
Julho	6.000	R\$ 432,00
Agosto	50.000	R\$ 3.600,00
Setembro	50.000	R\$ 3.600,00
Outubro	50.000	R\$ 3.600,00
Novembro	50.000	R\$ 3.600,00
Dezembro	50.000	R\$ 3.600,00
	Valor cópia unitário R\$	0,072
	Valor cópia excedente R\$	0,057

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

O valor estimado da contratação, conforme cláusula sexta do contrato 05/2017 é de R\$ 33.696,00 (trinta e três mil, seiscentos e noventa e seis reais) anuais, equivalente a R\$ 3.600,00

(três mil e seiscentos reais) mensais em período letivo e R\$ 432,00 (quatrocentos e trinta e dois reais) mensais em período de férias escolares, de menor volume de impressões.

De acordo com o item 3.1.2 do Termo de Referência, “o valor unitário da cópia excedente deverá ser, no máximo, o equivalente a 80% do valor da cópia normal”.

Conforme e-mail do Diretor de Planejamento e Administração (Anexo D), no dia 27 de setembro de 2017 foi dada ampla divulgação a respeito da nova sistemática de impressões em implementação, informando a todos os servidores a respeito dos procedimentos adotados e orientando quanto ao modo de imprimir a partir de um documento físico e a partir de um *pen drive*. Em seguida, na data de 29 de setembro de 2017, através de e-mail do chefe da COGETI (Anexo E), foi disponibilizado o manual de instruções da impressora Brother, bem como apresentadas as características da multifuncional fornecida pela empresa vencedora da licitação e explicações sobre o recurso para impressão remota, ou seja, possibilidade de imprimir documentos a partir de qualquer equipamento conectado à Internet, independentemente de sua localização, por meio do Google Cloud Print.

De acordo com dados colhidos no questionário, à medida que as impressoras eram instaladas, os professores e servidores técnicos administrativos foram familiarizando-se com a nova metodologia de impressões. Segundo os usuários, não houve treinamento presencial nos setores, porém os colegas dos departamentos foram ajudando aos que tinham alguma dificuldade, atuando como multiplicadores de conhecimento, sendo que com uma rápida pesquisa ao manual fornecido pela COGETI, foi possível aprender a utilizar as funções básicas.

Dadas as especificidades de alguns setores, e pela sobra de cartuchos no estoque do Almoxarifado, foram mantidas algumas impressoras antigas, caso da Divisão de Patrimônio - DIPAT (devido às dificuldades de locomoção da servidora lotada neste setor), da Incubadora (onde tem-se apenas dois servidores no prédio), do laboratório de química (devido à distância da impressora Brother mais próxima) e do Núcleo de Acompanhamento Psicopedagógico e Assistência Estudantil - NUAPE e Departamento Financeiro - DEOFI (para fins de demandas específicas, condicionadas a baixa da impressora quando findar os estoques de cartuchos no almoxarifado).

Ainda, foram mantidas duas impressoras antigas com função colorida. Uma no Departamento de Registros Acadêmicos (DERAC), para impressão de diplomas e outra na Secretaria de Gestão Acadêmica (SEGEA), com a finalidade de impressão de crachás. Uma vez que os cartuchos para estas impressoras serão comprados por suprimentos de fundos, por se tratar de pequeno valor, não sendo previsto compras de insumos para as demais impressoras. Outras impressoras foram doadas, e o restante permanece guardada no depósito da COGETI.

Estas informações foram obtidas por meio de entrevistas junto aos servidores da COGETI e Divisão de Almoxarifado (DIALM).

A Fotografia 1 exibe duas impressoras mantidas nos setores, enquanto que a Fotografia 2 apresenta duas multifuncionais fornecidas pela empresa contratada.



**Fotografia 1 – Impressoras antigas mantidas no DEOFI e NUAPE**

Fonte: Dados da pesquisa (2018)



**Fotografia 2 – Ilhas instaladas no Bloco F e DESEG**

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme Termo de Referência e Contrato firmado pela empresa e a UTFPR aos 12 (doze) dias do mês de setembro do ano de 2017, cujo objeto é a **prestação de serviço de outsourcing** (digitalização, impressão e reprodução de cópias), são obrigações da Contratada: o fornecimento de equipamentos em regime de comodato para impressão, cópia e digitalização de documentos, incluindo serviços de instalação, configuração e treinamento dos usuários para manuseio correto dos equipamentos nos locais indicados pela Administração; instalação dos equipamentos no prazo de 15 dias após a assinatura do contrato; efetuar a reposição das peças; dentre outras elencadas no Anexo C.

Do mesmo modo, são obrigações da Contratante: acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto do Edital, por intermédio dos representantes designados pelo Diretor Geral; realizar os pagamentos à contratada; estimular a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e preservação do meio ambiente; dentre outras numeradas no item 6 do Anexo C.

#### 4.2.2.1 Atribuições da gestão e fiscalização do contrato

De acordo com a Instrução Normativa 05 de 26 de maio de 2017, de autoria da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão:

As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto (Art. 39, IN 05/2017 SEGES).

Segundo o Art. 40 da IN 05/2017, o conjunto de atividades de que trata o parágrafo anterior compete ao **Gestor da Execução dos Contratos**, auxiliado pela **Fiscalização Técnica, Administrativa, Setorial** e pelo **Público Usuário**, conforme o caso, de acordo com as seguintes disposições:

- I. **Gestão da Execução do Contrato:** é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos contratuais;

- II. **Fiscalização Técnica:** é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado;
- III. **Fiscalização Administrativa:** é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;
- IV. **Fiscalização Setorial:** é o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade; e
- V. **Fiscalização pelo Público Usuário:** é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.

Desta maneira, cabe ao fiscal técnico designado pela Direção Geral do Câmpus, o acompanhamento e avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços, interferindo no que couber, bem como informar ao gestor de contrato possíveis ocorrências de descumprimento de cláusulas contratuais, por parte da contratada, as quais poderão gerar sanções administrativas, “assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes” (CF, art. 5º, LV).

A Figura 5 apresenta um aplicativo disponibilizado pela contratada, para gerenciamento remoto das multifuncionais. O programa exhibe a listagem atualizada dos equipamentos, com nome da impressora, status do dispositivo, endereço IP da máquina, local, contagem de páginas, dentre outras informações, disponíveis ao fiscal de contrato, para acompanhamento do total de impressão produzidas no mês, e monitoramento da situação das impressoras – se *on-line*, *off-line* ou com pouco toner.

Nome do Nó	Status do Dispositivo	Endereço IP	Local	Nº de série	Contagem de Páginas
BRN30055CF6AFF3	Erro de Conexão	192.168.9.6	Bloco M	U64210L6N336078	54122
BRN30055CF79C63	Sleep	192.168.9.13		U64210M6N346391	52216
UTFPRMD-A2-192_168_9_16	Sleep	192.168.9.16	Bloco A2	U64210M6N346425	26608
UTFPRMD-A3-192_168_9_19	Sleep	192.168.9.19	Bloco A3	U64210M6N346422	9739
UTFPRMD-C-192_168_9_4	Sleep	192.168.9.4	Bloco C	U64210L6N336110	45766
UTFPRMD-Deseg-192_168_9_17	Sleep	192.168.9.17	Deseg	U64210M6N346406	11216
UTFPRMD-EAD-192_168_9_20	Sleep	192.168.9.20	Bloco EAD	U64210M6N346416	15937
UTFPRMD-F-192_168_9_2	Sleep	192.168.9.2	Bloco F	U64210M6N346461	36342
UTFPRMD-F2-192_168_9_3	Sleep	192.168.9.3	Bloco F2	U64210M6N346393	33783
UTFPRMD-I1-192_168_9_9	Sleep	192.168.9.9	Bloco I1	U64210M6N346514	47460
UTFPRMD-I5-192_168_9_11	Sleep	192.168.9.11	Bloco I5	U64210L6N336138	27807
UTFPRMD-J2-192_168_9_5	Erro de Conexão	192.168.5.253	Bloco J2	U64210L6N336155	14982
UTFPRMD-J32-192_168_9_8	Sleep	192.168.9.8	Bloco J32	U64210L6N336122	34229
UTFPRMD-J37-192_168_9_18	Sleep	192.168.9.18	Bloco J37	U64210L6N336128	32138
UTFPRMD-J4-192_168_9_15	Sleep	192.168.9.15	Bloco J4	U64210M6N346453	28345
UTFPRMD-L1-192_168_9_7	Sleep	192.168.9.7	Bloco L1	U64210L6N336144	17287
UTFPRMD-RH-192_168_9_21	Erro de Conexão	192.168.9.21	COGERH	U64210L6N336145	23163
UTFPRMD-i2-192_168_9_14	Sleep	192.168.9.14	Bloco I2	U64210L6N336081	42035
UTFPRMD-i23-192_168_9_12	Há pouco toner (BK)	192.168.9.12	Bloco I23	U64210L6N336134	41764

**Figura 5 – Plataforma web para controle de impressões**

Fonte: COGETI. UTFPR (2018)

Porém, o aplicativo não informa a quantidade de páginas impressas individual por usuário, para controle e acompanhamento interno, denominado bilhetagem e auditoria de impressão, conforme seguido na Universidade Federal de Campina Grande – UFCG (Sales, 2016). Tais funcionalidades estão sendo adotadas por diversas empresas privadas, nos serviços de *outsourcing* de impressão, com o objetivo de reduzir custos e gerenciar o material impresso. Segundo Moura, Da Luz e Querino Filho (2017), a bilhetagem e auditoria de impressão permite identificar as impressões feitas pelos usuários da rede, capturando informações como: nome do usuário, estação de trabalho, data e hora da impressão, visualização do conteúdo e quantidade de páginas impressas, entre outros.

Para implementação deste sistema, cada usuário deve utilizar obrigatoriamente um *software* no seu computador, a qual gera uma senha a ser digitada no equipamento de impressão. Por se tratar de um modo mais complexo de impressão, a instituição optou por não implementar o sistema no momento, porém há previsão de compra de cartões com tecnologia NFC (*Near Field Communication*), que substituem as senhas manuais. Com o cartão em mãos, basta aproxima-lo junto à impressora para utilização.

Seguindo o fluxo do serviço, ao final de cada mês, a empresa contratada fornece o demonstrativo de fechamento de contrato, que consiste na contagem de páginas impressas nas 19 multifuncionais, cálculo do valor a pagar no período de referência, dentre outros, conforme exemplo da Figura 6.



**Copyvic**  
Outsourcing de Impressão

AV BRODOSKI, 998 - SL 02 - JD SANTA ROSA  
FOZ DO IGUAÇU - RS, 8669-050 - PR  
(45)30289090 - gilberto@copyvic.com.br

Demonstrativo de Fechamento de Contrato  
**RECIBO Nº 20879**  
Pág.1  
Emissão: 06/12/2017

---

**Dados do Cliente**

Cliente	UTFPR - UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ	Nome Fantasia	UTFPR- CAMPUS MEDIANEIRA	CNPJ	75.101.873/0002-70	Inscr. Estad.	ISENTO
Endereço	AV. BRASIL, 4232	Bairro	PQ. INDEPENDENCIA	Cidade	MEDIANEIRA	Cep	85.884-000
Telefone	(45) 3240 8151	Fax	(00) 0000 0000	Email	ricardosobjak@utfpr.edu.br		

---

Data	Modelo	Cod. Serie	Localização/ Dpto.	Cont.	Ant. Cont.	Atual	Total	Pág.	Qtde.	Exced.	Inf.	Form.	C.Página	C.Exced.	Valor	Exced.	Outros	Desc.
29/11/17	MFC 69020M	4732	LEN336078	5.393	12.651	7.258			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4733	LEN336081	3.650	7.811	4.161			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4734	LEN336099		7	0			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4736	LEN336110	2.619	7.429	4.810			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4737	LEN336122	6.782	10.078	3.896			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4738	LEN336128	1.657	6.343	4.686			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4739	LEN336134	3.346	7.703	3.757			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4740	LEN336138	2.655	5.393	2.738			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4741	LEN336144	974	2.897	1.923			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4744	LEN336155	1.354	3.764	2.410			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4745	MEN346391	4.112	10.136	6.024			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4746	MEN346393	1.725	5.242	3.517			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4747	MEN346406	115	1.729	1.614			0				0,00000	0,057	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4750	MEN346416	709	6.841	6.132			2.926				0,00000	0,057	RS 166,78	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4748	MEN346422	364	1.227	863			863				0,00000	0,057	RS 48,19	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4749	MEN346425	1.087	2.812	1.725			1.725				0,00000	0,057	RS 98,33	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4751	MEN346453	2.204	5.894	3.690			3.690				0,00000	0,057	RS 210,33	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4752	MEN346461	3.023	5.991	2.968			2.968				0,00000	0,057	RS 169,18	RS 0,00	RS 0,0000	
29/11/17	MFC 69020M	4753	MEN346514	4.069	11.439	7.370			7.370				0,00000	0,057	RS 420,09	RS 0,00	RS 0,0000	

Nº 0517 CONTRATO DE LOCAÇÃO ALL TIPO: FRANQUIA GLOBAL Total de Equipamentos: 19

Período de Fechamento	Contador	Forma Pagamento	Vcto. Fatura	Total de Páginas	Franquia	Pág Excedentes	Valor Pág Exced.	Taxa Fixa	Adic. Insumos	Outros Acrésc.	Total Desconto	Total a Pagar		
De:	01/11/2017	a:	29/11/2017	BOLETO	15/12/2017	69.542	50.000	19.542	RS 1.113,90	RS 3.600,00	RS 0,00	RS 0,00	RS 0,0000	RS 4.713,90

COPYVIC OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Empresa / Representante Legal  
CPF/RG: \_\_\_\_\_

**Figura 6 – Demonstrativo de fechamento de contrato referente a novembro de 2017**

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

Juntamente com o demonstrativo e fechamento de contrato, envia-se ao fiscal técnico a fatura de prestação do serviço, que por sua vez faz a conferência dos documentos apresentados e emite ao gestor de contratos um relatório de fiscalização, contendo um resumo do serviço prestado no período e possíveis ocorrências (Anexo G). Em seguida, o gestor de contratos atesta a nota fiscal e encaminha ao setor financeiro, para pagamento.

A Figura 7, apresenta um exemplo de nota fiscal, com emissão em 05/10/2018, referente a produção no mês de setembro de 2018.

	<b>PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FOZ DO IGUAÇU</b> <b>SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA</b> Praça: Getulio Vargas, 280 - CENTRO CEP: 85851010 - Foz do Iguaçu/PR				Situação <b>Ativa</b>	
					Número <b>20181589</b>	
					Emitido em <b>05/10/2018 às 16:18:06</b>	
					Competência <b>outubro/2018</b>	Série <b>F</b>
				Código verificador <b>5jygev5</b>		
<b>Prestador de serviços</b>				<b>QR Code</b>		
CPF/CNPJ: <b>26040632000172</b> C.M.C.: <b>64667</b> Razão social / Nome fantasia: <b>MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS PARA ESCRITÓRIO LTDA</b> Endereço: <b>Brodosqui, 998 - Jardim Santa Rosa(SALA 02)</b> Cidade: <b>Foz do Iguaçu</b> UF: <b>PR</b> Email: <b>compras@copyvic.com.br</b> CEP: <b>85869050</b> Telefone: <b>4530289090</b> Regime tributário: <b>Simples Nacional</b>						
<b>Tomador de serviços</b> CPF/CNPJ: <b>75101873000270</b> C.M.C.: Razão social / Nome fantasia: <b>UTFPR - UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ / UTFPR CÂMPUS MEDIANEIRA</b> Endereço: <b>AV. BRASIL, 4232</b> Cidade: <b>Medianeira</b> UF: <b>PR</b> Email: <b>ricardosobjak@utfpr.edu.br</b> CEP: <b>85892000</b> Telefone: <b>4532408000</b>						
Código atividade:				Natureza da operação: <b>Serviço prestado no município</b>		
Item da lista de serviço <b>3.01 Locação de bens moveis (Vetado conforme Lei Complementar Federal Nº116/2003)</b>						
Município da prestação do serviço <b>410830400 Foz do Iguaçu / PR</b>						
Discriminação dos serviços: <b>0009 LOCACAO DE MULTIFUNCAIONAIS E IMPRESSORAS [FOZ] QUANT: 1 VLR.UNITARIO:2.774,18;LOCACAO DE MULTIFUNCAIONAL, ISENTO ISS, CONFORME LEI COMPLEMENTAR No 116/03.; O VALOR DO IMPOSTO APROXIMADO INCIDENTE SOBRE A NOTA FISCAL E DE 18,45%. FONTE IBPI.; REFERENTE A PRODUCAO NOS MES SETEMBRO 2018;</b>						
IR retido:	CSLL retido:	PIS retido:	COFINS retido:	INSS retido:	ISSQN retido:	
<b>0,00000</b>	<b>0,00000</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00000</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
Desc. cond:	Desc. incond:	Deduções:	Base cálculo:	Alíquota:	Total ISSQN:	Outras retenções:
<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.774,18</b>	<b>0,00000%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Total líquido:		<b>TOTAL DA NOTA</b>				
<b>2.774,18</b>					<b>2.774,18</b>	
Outras informações:          NFS-e REF. ao RPS número <b>949 SÉRIE 01 TIPO 1</b> Data da emissão <b>05/10/2018</b>						
Emitido por : <b>MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS PARA ESCRITÓRIO LTDA</b>						

**Figura 7 – Fatura referente a setembro de 2018**

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

Cabe também à COGETI, conforme acordado no início do contrato, a reposição de toner, e troca de algumas peças, em razão da distância da sede da empresa prestadora, visto que

a reposição por empregado da contratada impactaria na agilidade do serviço, sendo que os insumos são pagos pela contratada, conforme estabelecido no Termo de Referência. Ainda, compete à COGETI a configuração das impressoras nos computadores dos servidores.

Quanto ao papel utilizado para impressão, este é comprado pela UTFPR Câmpus Medianeira por meio de licitação e reposto nas multifuncionais pelos próprios servidores que trabalham nos setores onde estão localizadas as ilhas. O tipo de papel utilizado é o sulfite A4 branco e reciclado, com gramatura 75, medindo 210 x 297 mm.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção são apresentados e analisados os dados obtidos na pesquisa a partir da observação empírica, aplicação do questionário, entrevistas com servidores e análise de relatórios de gestão. Para melhor compreensão dos resultados, a seção foi dividida em 3 subseções. Na subseção 5.1 apresenta-se os dados para análise da viabilidade econômica da contratação. Na subseção 5.2 tem-se os resultados da pesquisa de satisfação, juntamente com comentários dos pontos positivos, negativos e melhorias apontados pelos usuários. Por fim, no item 5.3 serão apresentadas algumas observações da pesquisa de campo.

### 5.1 DADOS PARA MENSURAÇÃO DA VIABILIDADE ECONÔMICA

Quanto à pesquisa empírica, para obtenção de dados relevantes sobre viabilidade da contratação, observou-se que o processo de contratação teve início por meio de requisição do setor demandante em 06 de julho de 2017 e que não foram realizados os Estudos Preliminares, item obrigatório da Instrução Normativa 05/2017 da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SEGES), de 26 de maio de 2017. Isto se deve ao fato de que esta Instrução Normativa entraria em vigor após 120 dias da sua publicação, conforme o art. 75 da IN, ou seja, a instrução ainda não estava vigente no momento da contratação.

Este período, denominado *vacatio legis*, tem como objetivo a assimilação do conteúdo da nova lei, em substituição a lei anterior (IN 02/2008), sendo que a Administração Pública somente será obrigada a segui-la após transcorridos os dias fixados pelo legislador. A IN anterior, de 2008, previa a adoção dos Estudos Preliminares, porém não era item obrigatório nas contratações públicas.

Apesar do fato da inexistência de Estudos Preliminares no processo licitatório, em primeiro momento, constatou-se a formalização de nomeação de uma comissão especial para elaboração do Edital e Termo de Referência, para contratação de serviços de *outsourcing*, em 14 de março de 2017 (ANEXO B). Contudo, em entrevista com integrantes da comissão, informou-se que não foram arquivados documentos sobre o planejamento da contratação, que os membros apenas responsabilizaram-se pela elaboração do Termo de Referência e Edital. Foram realizadas duas reuniões, sem a elaboração de ata.

Quanto à demanda de impressões, foi verificada pela COGETI, que fez um levantamento da quantidade de impressões na época, máquinas necessárias para atender a demanda e os locais de instalação.

Perante o contexto e realidade apurados, a pesquisa torna-se ainda mais relevante. Isso se deve ao fato de que mesmo a instituição demonstrando interesse para implementar projetos inovadores e tecnológicos, aparentemente não havia uma cultura de emprego de planejamento estratégico em seus projetos, antes da implementação da Instrução Normativa nº 05, de maio de 2017. Sem dúvida houve planejamento nesta contratação, porém foi realizada por poucas pessoas, que não deixaram registro do trabalho desenvolvido.

De acordo com o diretor de planejamento, espera-se uma boa economia com o novo sistema, pois na contratação anterior havia somente o pagamento do custo unitário de impressões ou cópias, ou seja, sem franquia de páginas. Com o novo sistema, o pagamento é feito de acordo com a franquia mensal, que é de 3.000 mil cópias por máquina. Esta modalidade de franquia reduz o preço do serviço, pois na modalidade sem franquia, o valor da página impressa, cobrado pelo fornecedor dos serviços, tem imbuído em si todos os riscos de um quantitativo menor de cópias/páginas impressas que possa ocorrer durante a vigência do contrato (MP, 2017).

A respeito da demanda consumida, por enquanto não foi verificado nenhum desvio muito acima da franquia contratada. Em entrevista, o diretor afirma que futuramente será implementado controles das impressões, onde cada usuário será detentor de uma senha. Se por acaso for constatado um mês que extrapolou o número de cópias contratadas, observa-se o usuário que as fez e exige-se um relatório ou justificativa. Desde que atendido as expectativas da administração, há perspectiva de renovação do contrato em 2019, que pode ser prorrogado a cada 12 meses, até o limite máximo de 60 meses.

Como mencionado anteriormente, para o cálculo da viabilidade econômica, considerou-se os gastos com impressão um ano antes da implementação da terceirização e um ano após a implementação. Com a apuração do valor total gasto, dividiu-se por este valor o número de folhas utilizadas, obtendo-se o Custo Por Página (CPP) para os dois períodos, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Comparativo entre gastos antes e depois da terceirização de impressão

Material do Almoarifado	ANTES*			DEPOIS*		
	Qtd (saída)	Valor (saída)	Saldo estoque	Qtd (saída)	Valor (saída)	Saldo estoque
Cartucho	191	R\$ 10.150,21	R\$ 19.304,82	77	R\$ 3.763,45	R\$ 15.541,38
Folha sulfite	351.500	R\$ 9.545,28	R\$ 11.094,62	544.500	R\$ 15.928,34	R\$ 4.177,36
Total	-	R\$ 19.695,49	R\$ 30.399,44	-	R\$ 19.691,79	R\$ 19.718,74
Compra de equipamentos	R\$ 0,00			R\$ 0,00		
Manutenção	R\$ 2.077,00			R\$ 0,00		
Pagamentos/ Notas Fiscais	CLADI DA SILVA PAPELARIA			MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS		
	Mês	Páginas	Valor	Mês	Páginas	Valor
	out/16	33.555	R\$ 6.711,00	out/17	45.245	R\$ 3.600,00
	nov/16	29.351	R\$ 5.870,00	nov/17	69.542	R\$ 3.860,49
	dez/16	21.755	R\$ 4.351,00	dez/17	36.616	R\$ 3.600,00
	jan/17	2.244	R\$ 448,80	jan/18	6.082	R\$ 432,00
	fev/17	3.880	R\$ 776,00	fev/18	24.135	R\$ 1.465,69
	mar/17	22.246	R\$ 4.449,20	mar/18	42.108	R\$ 3.600,00
	abr/17	31.307	R\$ 6.261,40	abr/18	61.759	R\$ 4.270,26
	mai/17	37.952	R\$ 7.590,40	mai/18	44.424	R\$ 2.375,87
	jun/17	42.183	R\$ 8.436,60	jun/18	54.953	R\$ 3.882,32
	jul/17	18.833	R\$ 3.766,60	jul/18	34.228	R\$ 2.040,99
	ago/17	23.268	R\$ 4.653,60	ago/18	37.056	R\$ 2.040,99
	set/17	25.620	R\$ 5.124,00	set/18	54.032	R\$ 2.774,18
Total	292.194	R\$ 58.438,60	Total	510.180	R\$ 33.942,79	
		<b>CPP*</b>	<b>R\$ 0,20</b>		<b>CPP*</b>	<b>R\$ 0,07</b>
Total Geral	643.694	R\$ 80.211,09	Total Geral	510.180	R\$ 53.634,58	
		<b>CPP*</b>	<b>R\$ 0,125</b>		<b>CPP*</b>	<b>R\$ 0,105</b>

\* Período antes da terceirização out 2016 a set 2017 - período depois da terceirização out 2017 a set 2018

\* CPP = Custo Por Página

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

Observa-se que no período anterior à terceirização, foram utilizadas 643.694 folhas de papel sulfite ao custo de R\$ 80.211,09, enquanto que no período posterior à terceirização o total de folhas utilizadas foram 510.180 ao custo de R\$ 53.634,58. Atribui-se a diminuição do total de páginas impressas pela implementação do SEI, que tornou os processos administrativos 100% digitais.

Quanto ao Custo Por Página, no primeiro período ficou em R\$ 0,125 (doze centavos e meio), ao passo que no segundo período analisado, tem-se um CPP de R\$ 0,105 (dez centavos e meio), uma redução de 16%.

Cabe salientar que, anteriormente, havia na UTFPR uma papelaria terceirizada que fornecia serviços de impressão ao custo de R\$ 0,20 (vinte centavos) por folha, e que no período pesquisado recebeu pagamentos de R\$ 58.438,60 para impressão de 292.194 páginas, muito superiores aos pagamentos feitos à empresa de *outsourcing*, que cobrou em média R\$ 0,07 (sete

centavos) por folha, para impressão de 510.180 páginas, no montante de R\$ 33.942,79. Com a implementação do novo sistema, obteve-se uma redução de 65% no pagamento por página para a empresa contratada. Como consequência, o contrato com a papelaria não foi renovado. Não foram registrados nenhuma compra de equipamentos para ambos os períodos.

Segundo dados do Banco Central do Brasil (2018), a inflação para o segundo período da pesquisa foi de 4,27%, considerando o índice IPCA (Índice de Preços ao Consumidor), o que torna os dados mais impressionantes, visto que os gastos totais com impressão no Câmpus não acompanharam este percentual.

A perspectiva para o ano de 2019 é de uma redução ainda maior, visto que logo após a implementação da terceirização ainda foram utilizados 77 cartuchos de impressora disponíveis no almoxarifado, ao valor de R\$ 3.763,45. Se desconsiderarmos este valor, o CPP seria de R\$ 0,10 (dez centavos). Naturalmente, estes insumos serão utilizados até acabarem nos estoques, serem doados por falta de utilização ou serem descartados pelo vencimento do prazo de validade.

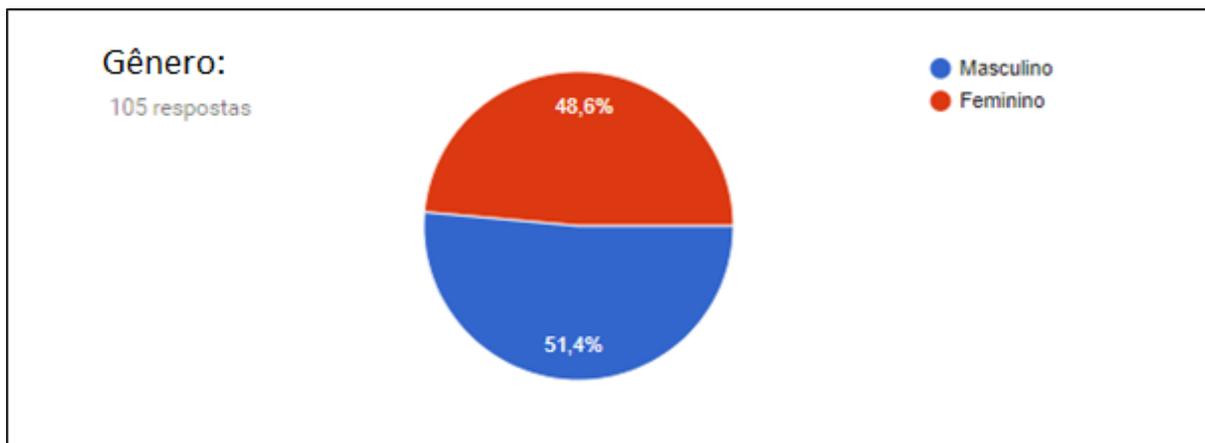
Ainda, poderá diminuir a quantidade de impressões pela utilização gradual do SEI, visto que alguns processos físicos estão sendo digitalizados e transportados para a plataforma, gerando uma economia ainda maior de papel e impressões.

## 5.2 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Neste tópico são apresentados os dados e resultados da pesquisa de satisfação, cuja metodologia foi apresentada no item 3.2.2.

### 5.2.1 Dados Socioeconômicos

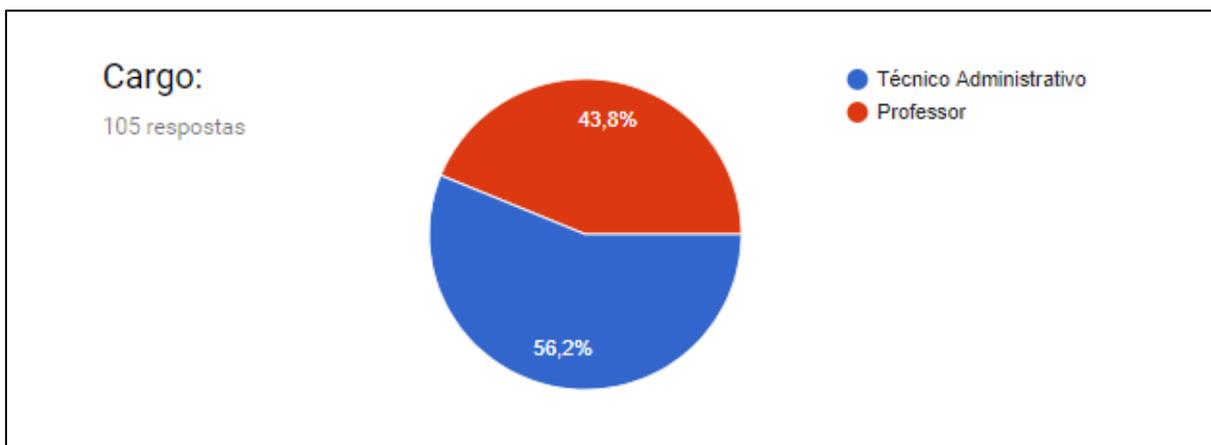
Na pesquisa de satisfação dos usuários, nota-se um equilíbrio entre o gênero dos respondentes, visto que dos 105 entrevistados, 51,4% são do gênero masculino e 48,6% são do gênero feminino (Gráfico 1).



**Gráfico 1 – Gênero dos respondentes**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

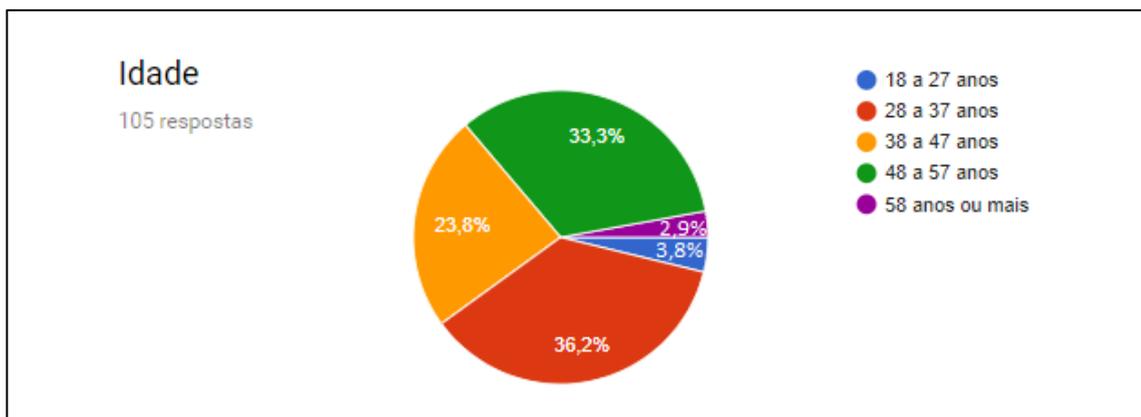
Quanto ao cargo na instituição, 56,2% dos respondentes afirmam ser Técnicos Administrativos, enquanto que 43,8% são Professores, conforme Gráfico 2.



**Gráfico 2 – Cargo dos respondentes**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

No que diz respeito à faixa etária, representando a maior parte dos respondentes, 38 afirmaram ter entre 28 e 37 anos, ou seja, 36,2% da amostra coletada. A faixa entre 48 a 57 anos foi a segunda colocada com 35 pessoas, ou 33,3% da amostra coletada. Já 25 respondentes afirmam ser da faixa de 38 a 47 anos, 23,8% da amostra coletada. Quatro responderam ter entre 18 a 27 anos (3,8%) e três pessoas dizem ser da faixa etária com 58 anos ou mais, apenas 2,9% da amostra coletada.



**Gráfico 3 – Faixa etária dos respondentes**

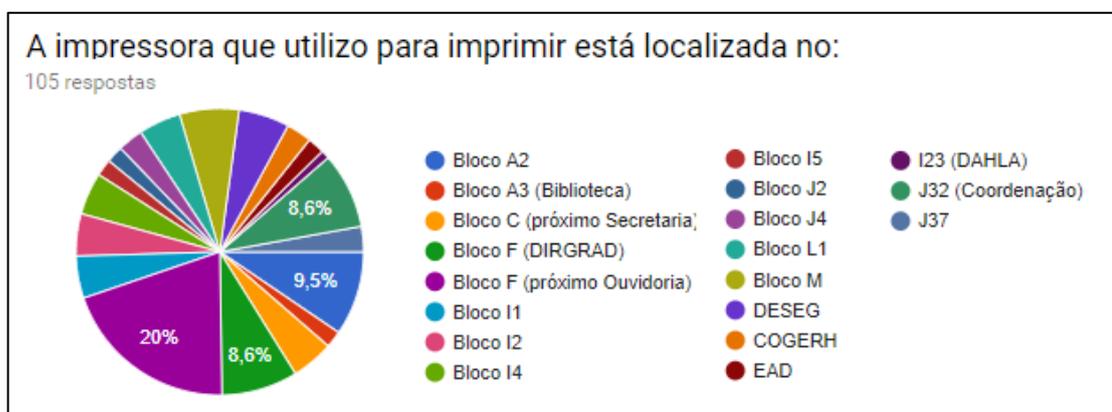
Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.2 Localização e acesso

Quanto a localização das impressoras que os usuários afirmaram utilizar, a grande maioria, ou 20%, responderam que utilizam a impressora localizada no Bloco F, próximo à Ouvidoria do Câmpus. Esta impressora foi instalada juntamente à área administrativa do Câmpus, de maior agrupamento de servidores, lotados nos setores financeiro, compras, diretoria de planejamento, gabinete da direção e direção geral. Também é utilizada pelos técnicos em informática e núcleo de apoio aos alunos, totalizando 21 respondentes.

A segunda colocada em utilização foi a impressora localizada no bloco A2, onde encontram-se os setores de Pós-Graduação e estágio, representando 10 pessoas, ou 9,5% da amostra coletada.

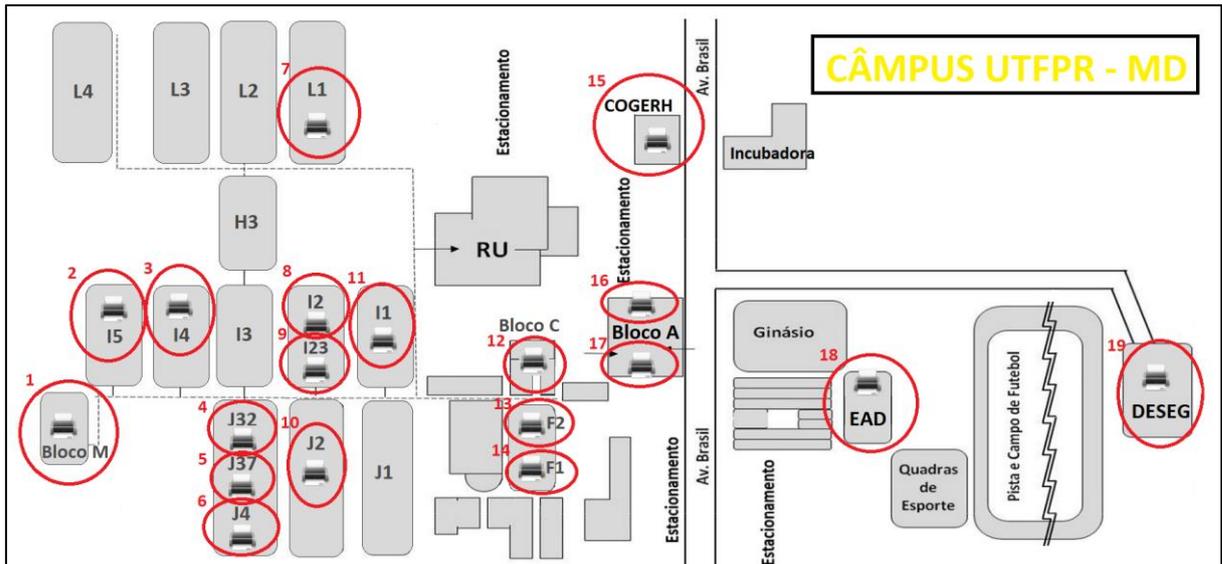
A seguir apresenta-se o Gráfico 4, contendo a localização das 19 impressoras no Câmpus, e a porcentagem das 4 máquinas mais utilizadas.



**Gráfico 4 – Localização das impressoras**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

Para melhor compreensão, na Figura 8 podemos verificar o mapa detalhado da localização das impressoras.



**Figura 8 – Mapa das impressoras na UTFPR-MD**

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

A respeito do acesso aos equipamentos, 96 pessoas, ou 91,4% dos respondentes afirmaram ter acesso livre, ou seja, utilizam impressoras localizadas em áreas comuns ao público, ao passo que 9 pessoas, ou 8,6% da amostra responderam que não tem o equipamento a seu dispor a todo tempo, caso dos servidores que trabalham no bloco N, conforme relato anexo ao Quadro 4.



**Gráfico 5 – Acesso às impressoras**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.3 Treinamento

Perguntado sobre o quesito treinamento, 81% dos usuários responderam não ter recebido qualquer tipo de capacitação para manusear o equipamento, ou seja, aprenderam a operar o equipamento na prática. Desta forma, apenas 19% responderam ter recebido treinamento.



**Gráfico 6 – Treinamento**

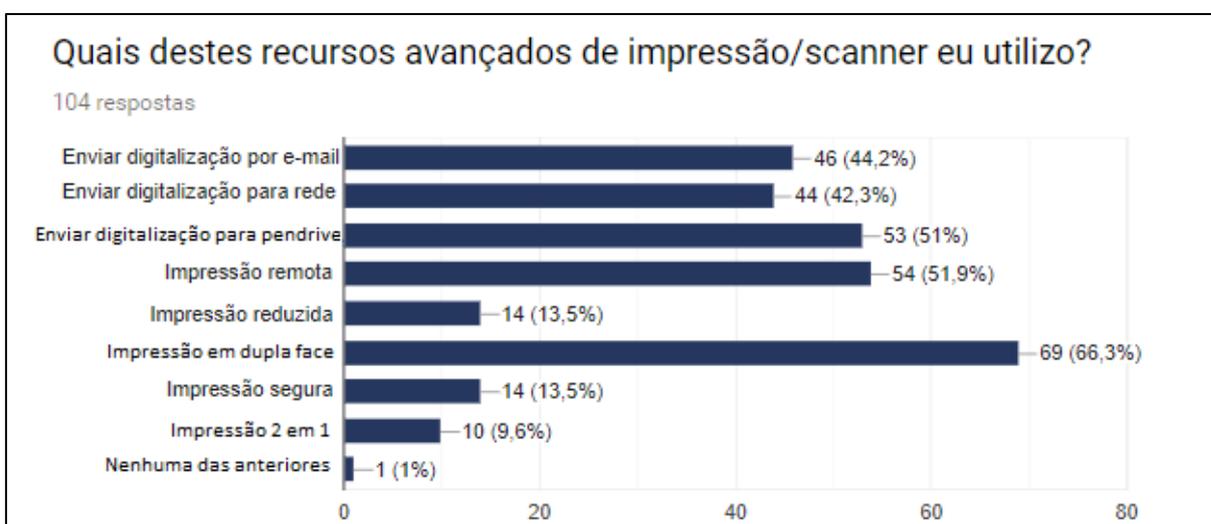
Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

#### 5.2.4 Recursos

No quesito recursos da impressora, das alternativas respondidas, a que apresentou maior utilização por parte dos usuários foi a “impressão em dupla face”, ou seja, em ambos os lados da folha. 69 pessoas, ou 66,3% dos respondentes afirmaram utilizar este recurso, o que confirma a tese de que não foram realizados treinamentos adequados. A impressão em dupla face deveria ser utilizada por 100% dos usuários, o que geraria maior economia ao imprimir, visto que impressões em dupla face podem gerar uma diminuição de 50% no papel consumido.

Além disso, apenas 13,5% das pessoas utilizam a impressão segura, que consiste na impressão com senha no aparelho, função que garante a confidencialidade do material impresso.

No Gráfico 7, a seguir, pode ser visualizado os principais recursos utilizados pelos usuários.



**Gráfico 7 – Recursos utilizados**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.5 Confiabilidade

No que se refere à confiabilidade, quesito que mede a capacidade de uma pessoa ou sistema de realizar e manter seu funcionamento em circunstância de rotina, ou seja, a probabilidade das impressoras realizarem suas funções, foram definidas 4 perguntas com escalas de 1 a 5, onde (1) representa discordo totalmente, (2) define que o respondente discorda em parte, o número (3) simboliza indiferença, imediatamente o item (4) retrata que o usuário concorda em parte, enquanto que o item (5) simboliza que concorda totalmente.

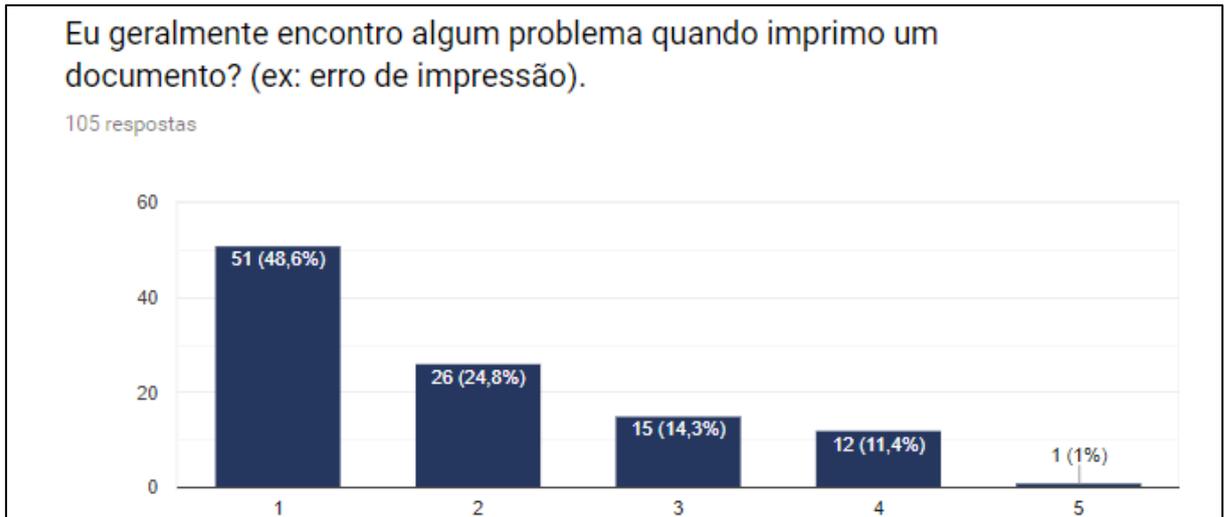
A primeira pergunta refere-se à disponibilidade de funcionamento da impressora, ou seja, se o usuário consegue imprimir na hora em que necessita. Neste item, 55 pessoas, ou 52,4% da amostra responderam que sempre conseguem imprimir quando precisam, concordando totalmente. Em seguida, 27,6% das pessoas concordaram em parte, 7,6% mostraram-se indiferentes, 8,6% discordaram em parte e 3,8% ou 4 pessoas discordaram totalmente.



**Gráfico 8 – Disponibilidade do equipamento**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

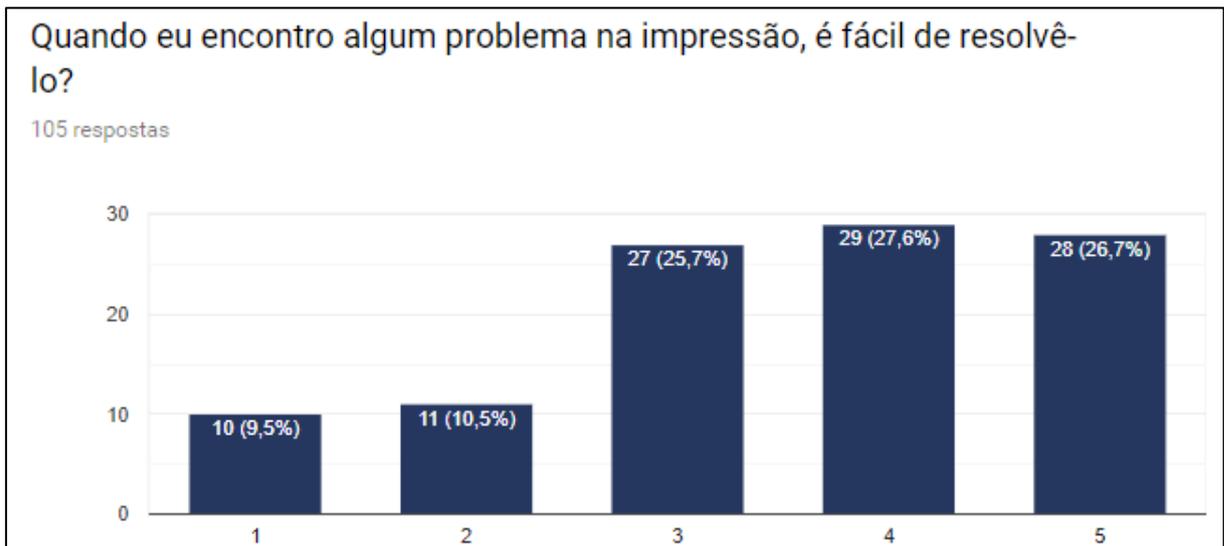
Quanto ao quesito problemas encontrados após a impressão do documento, como erros de impressão, 51 pessoas, ou 48,6% da amostra afirmaram que geralmente não encontram problemas quando imprimem um documento. Apenas uma pessoa respondeu que geralmente encontra problemas na impressão.



**Gráfico 9 – Problemas ao imprimir**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

Sobre a facilidade em resolução de problemas na impressão, a maioria dos usuários, ou 27,6% selecionaram o item 4 que corresponde a “concordo parcialmente”, sendo que o segundo item mais selecionado foi “concordo totalmente”, o que evidencia a incomplexidade de solução de contratempos, que são facilmente resolvidos pelos próprios usuários ou pela equipe técnica. 27 pessoas apontaram neutralidade na facilidade de resolução de problemas, provavelmente porque até o momento da pesquisa não haviam se deparado com nenhum contratempo.

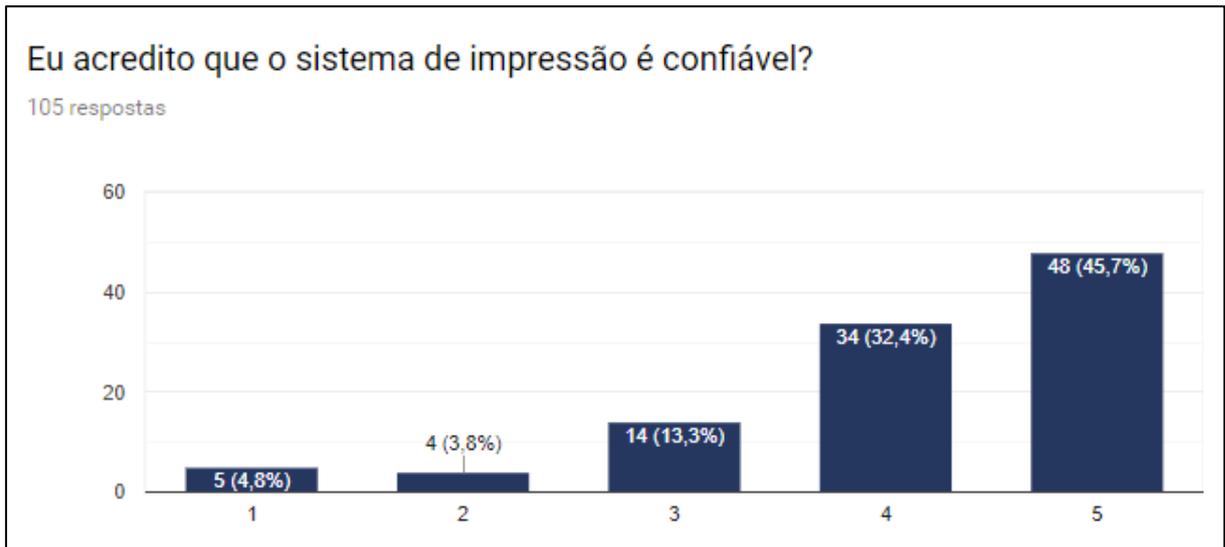


**Gráfico 10 – Resolução de problemas**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

A última pergunta do tópico confiabilidade refere-se, portanto, à confiabilidade do serviço em geral. Quando perguntado se acreditam que o sistema de impressão é confiável, 48 pessoas, ou 45,7% da amostra concordaram totalmente; 34 usuários, ou 32,4% da amostra

concordaram parcialmente com a afirmação; 14 pessoas, ou 13,3% foram indiferentes; 4 respondentes, ou 3,8% discordaram parcialmente; e 5 pessoas, ou 4,8% discordaram totalmente.



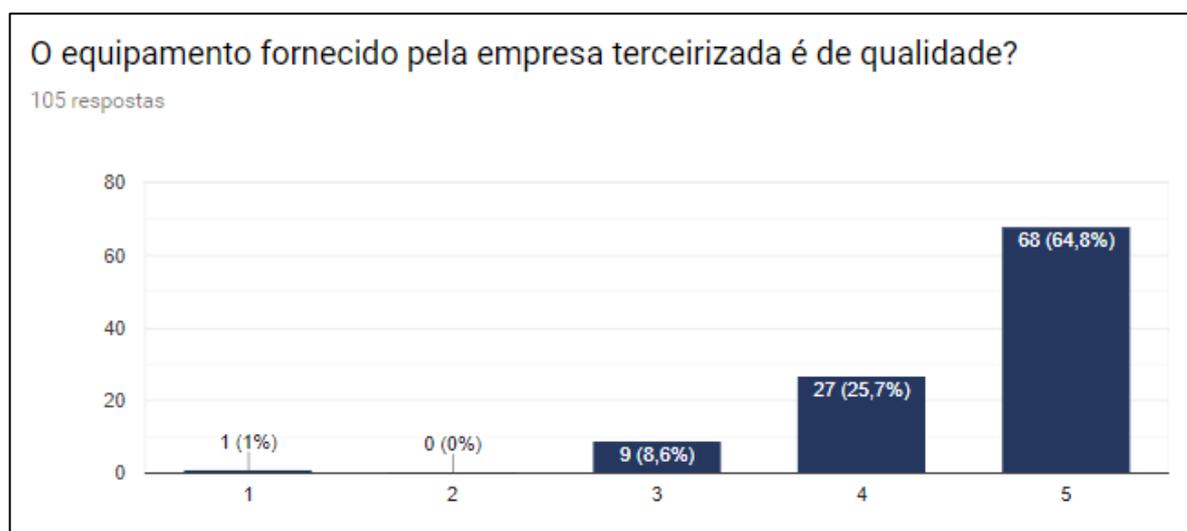
**Gráfico 11 – Confiança no equipamento**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.6 Qualidade

A respeito do nível de qualidade do serviço e equipamentos fornecidos, dividiu-se o módulo em dois subitens, também com escala de 1 a 5.

Perguntado aos respondentes se os equipamentos fornecidos pela empresa são de boa qualidade, a ampla maioria, 68 pessoas, ou seja, 64,8% da amostra concordaram totalmente. Na sequência, 25,7% concordaram parcialmente, 8,6% não concordaram nem discordaram, sendo que apenas 1 pessoa discordou totalmente.



**Gráfico 12 – Qualidade do equipamento**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

No que se refere à rapidez na prestação do serviço da empresa terceirizado, como substituição de impressora defeituosa ou reposição de suprimentos, a percepção de 32,4% ou 34 dos respondentes é de neutralidade, ou ainda sugere que estes usuários não presenciaram troca de peças/equipamentos. Todavia, 59,1% das pessoas deram notas positivas, o que comprova que a empresa está cumprindo o contrato neste quesito.



**Gráfico 13 – Qualidade do serviço de reposição**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.7 Segurança

Sobre o item segurança, quando perguntado aos respondentes a percepção individual, ou seja, se o conjunto do serviço oferece condições ou estado livre de danos físicos ou riscos, como vazamento de informações, 84,8% da amostra está segura com o sistema, ao passo que 15,2% não se sente segura.

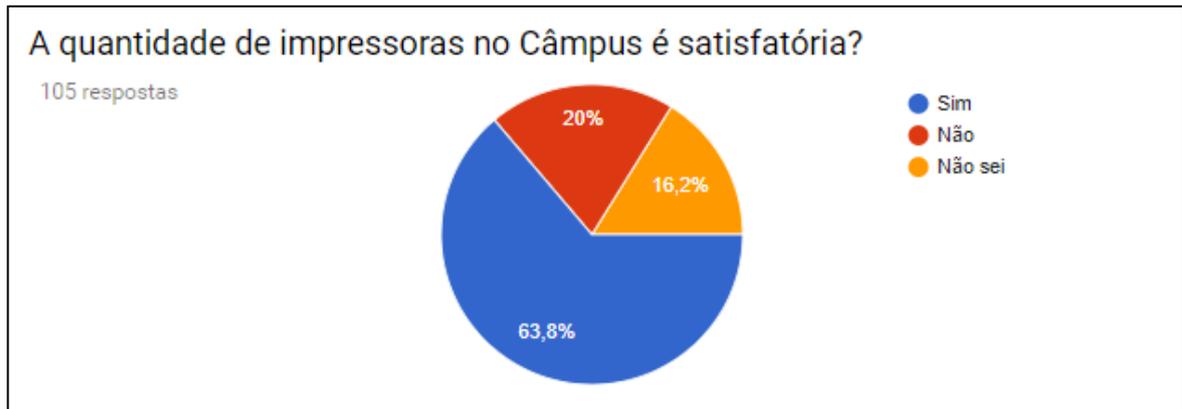


**Gráfico 14 – Percepção de segurança**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.8 Satisfação

A respeito da satisfação com o serviço e equipamentos fornecidos, dividiu-se o módulo em dois subitens, sendo a primeira pergunta referente à quantidade de impressoras contratadas. 63,8% dos pesquisados responderam que a quantidade atual de impressoras é satisfatória, 20% da amostra considera insatisfatória, enquanto que 16,2% das pessoas não souberam responder.



**Gráfico 15 – Satisfação da quantidade de impressoras**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

A segunda pergunta do módulo concerne à satisfação da prestação do serviço de modo geral, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 a nota mais baixa e 5 a nota mais alta. Como resultado, 30,5% da amostra avaliou com nota máxima, 44,8% determinou a nota 4, 13,3% escolheu a média 3, 7,6% das pessoas deram nota 2 e apenas 3,8% avaliaram com a menor nota.

Tendo em vista que a maioria dos respondentes avaliou o serviço com nota 4, e alguns com notas mais baixas, há que se considerar propostas de melhorias para o sistema. Porém, a pesquisa de satisfação mostrou que 75,3% dos usuários estão satisfeitos totalmente ou parcialmente com o serviço, o que comprova que sua implementação foi bem aceita pelos usuários.



**Gráfico 16 – Satisfação geral do serviço de *outsourcing* de impressão**

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.2.9 Comentários dos respondentes

O último item do questionário ficou reservado para que o usuário colocasse suas considerações finais, expondo como foi a experiência individual com o novo modelo de impressão implementado pela UTFPR Câmpus Medianeira, bem como elencar os pontos positivos, negativos e sugestões de melhorias para o sistema.

Muitos foram os elogios ao novo método, mas também foram listados alguns problemas, como a falta de treinamento e dificuldade em imprimir provas. Em seguida apresenta-se uma amostra sintética de comentários e argumentos positivos dos usuários, percebidas em relação ao serviço terceirizado de impressão (Quadro 2).

**Quadro 2 – Síntese de pontos positivos relacionados ao sistema**

<b>Relato do usuário</b>
“A nova impressora agilizou o trabalho de impressão e de scanamento.”
“Excelente experiência.”
“Agilizou o bastante o trabalho.”
“Gosto e aprovei o novo modelo de impressão adotado. Tem-se mais liberdade e ganha-se tempo tbem...”
“melhorou na agilidade de impressão...”
“Acredito que o novo modelo de impressão é adequado e satisfatório.”
“A máquina é muito ágil e prática.”
“difícilmente dá problema na impressão...”
“Esse sistema de uso de impressoras está muito melhor do que o sistema anterior...”
“...qualidade da máquina é satisfatória, nos dá a possibilidade de gravar em pen-drive ou enviar direto para o e-mail, é rápida, escaneia várias folhas de uma vez.”
“A impressora é de qualidade e muito segura, raramente ocorre algum erro de impressão.”
“Nunca tive problemas ao utilizar a impressora no setor. Quando não consegui imprimir foi devido a falta de papel na bandeja, sendo facilmente solucionado.”

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

Não obstante, segue abaixo uma síntese dos pontos negativos enumerados pelos professores e técnicos administrativos, com ênfase na falta de treinamento para manipular a máquina ou utilizar todos os recursos disponíveis.

**Quadro 3 – Síntese de pontos negativos relacionados ao sistema**

<b>Relato do usuário</b>
“Como professor, o novo método de impressão foi péssimo. Agora é o professor que deve imprimir as provas, por exemplo. Contudo, como as salas de professores são compartilhadas (e é nesse local que ficam as impressoras), é recorrente a impressão de provas no meio de alunos...”
“...Não houve treinamento, mas os colegas se ajudam!”
“...imprime com erros, pela metade. Desperdiça papel...”
“Impressora longe da sala de trabalho, muitas vezes preciso ir na impressora e deixar minha sala com pessoas alheias ao departamento...”
“...CILINDRO SUJO, manchando as folhas é um ponto negativo e que ninguém vem resolver”.
Continua...

<b>Relato do usuário</b>
“...faltou, no início, um treinamento ou tutorial para utilizarmos todos os recursos que o novo sistema fornece.”
“As cópias de provas ficaram a cargo dos professores, e isso tem causado certo descontentamento.”
“...O aumento da burocracia e do serviço não especializado para o professor amplia sua perda de tempo em tarefas menores subutilizando a sua capacidade produtiva.”
“Funcionaria melhor em uma empresa/instituição menos espalhada. Em nosso campus temos muitas salas com poucas pessoas e poucas impressões. Isso dificulta a distribuição das impressoras.”
“Não tive treinamento, apenas uma máquina para 8 pessoas em departamentos diferentes.”
“... Apesar de não ter ocorrido treinamento, com alguma pesquisa foi possível aprender a utilizar as funções básicas.”
“A sala da impressora é aberta, o bloco i1 é de fácil acesso aos alunos, as folhas para a impressão desaparecem da impressora, muitas vezes são levadas pelos alunos, quando o professor chega para imprimir as provas, não tem folha...”
“...ter que aguardar outras impressões, falta de papel, impressora não imprime, sala muito exposta (dctos são impressos e ficam em cima da mesa até que a pessoa que mandou imprimir apanhe), pessoas que levam impressões que não são delas por engano...”
“Não houve um treinamento completo sobre o uso, apenas algumas instruções fornecidas pelos servidores da COGETI.”

Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

Quanto as propostas de melhorias sugeridas pelas pessoas que utilizam o serviço, não foram de grande expressão numérica, conforme consta no Quadro 4, porém se implementadas poderão ajudar no aperfeiçoamento da experiência.

**Quadro 4 – Propostas de melhorias ao sistema**

<b>Relato do usuário</b>
“...disponibilizar uma impressora no Bloco N - Incubadora, pois é um prédio em um endereço da utfpr em outro endereço e para fazer impressão, scanner precisa atravessar a rua e ter acesso para uma sala fechada.”
“...Acredito que todo o potencial que o equipamento pode fornecer será melhor aproveitado com algum treinamento.”
“...implantar controle individual de cópias.”
“...acredito que deveria ser oferecido algumas capacitações para usos fora dos padrões tradicionais, como escaneamento para pendrive ou impressão em dupla face porque alguns colegas professores têm certa dificuldade fazê-lo.”
“Sugiro conscientização do uso racional de folhas limpas em casos de impressão não oficiais. Afinal, nosso objetivo é ser uma instituição verde!”
“Sugiro um treinamento por setor para que possamos utilizá-la melhor.”
“...estudar casos específicos para melhor adequar o posicionamento das impressoras, ou a quantidade delas.”

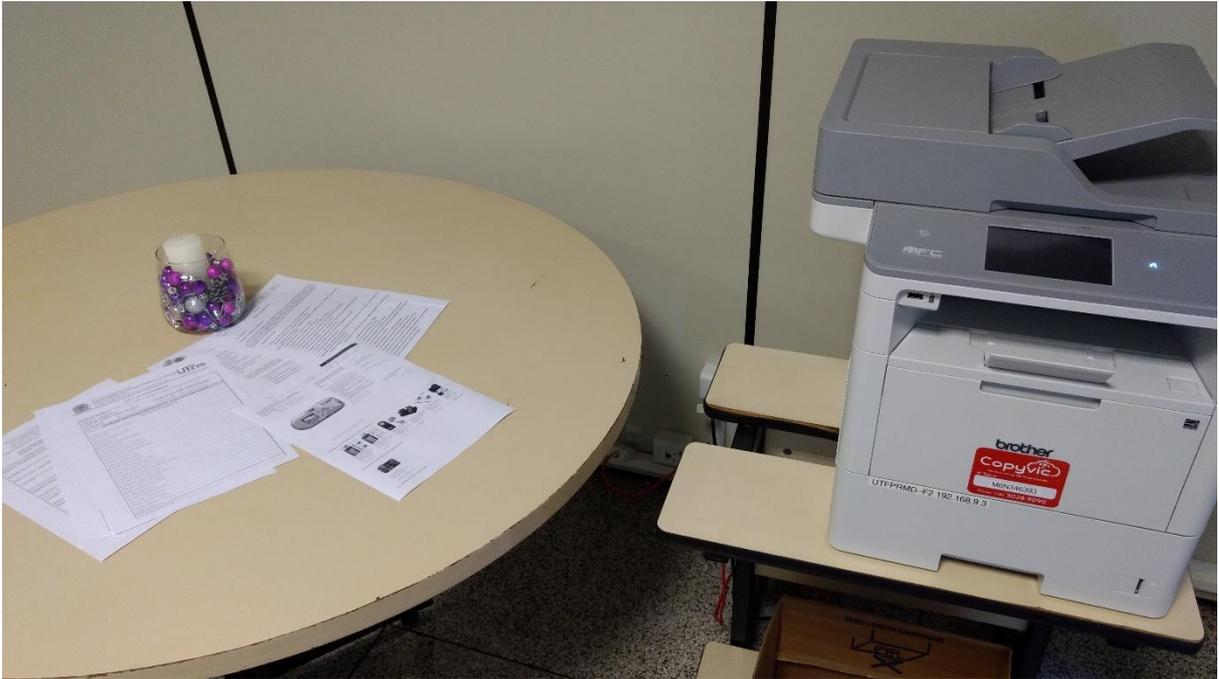
Fonte: Dados da pesquisa. Google Forms (2018)

### 5.3 OUTRAS OBSERVAÇÕES DA PESQUISA DE CAMPO

Como o serviço faz uso de servidores armazenados na rede institucional para impressão de documentos, elimina-se a necessidade de cabeamento da impressora até as máquinas dos usuários. Em caso de instabilidade na intranet da UTFPR, a comunicação com as impressoras também é interrompida, o que acaba comprometendo a confiabilidade do serviço.

Porém, na pesquisa de satisfação este eventual problema sequer foi mencionado, visto que pode ser facilmente solucionado com a impressão diretamente do *pen drive*. O sistema atual mostrou-se rápido e sem burocracia, pois ainda não há controle individual de cópias.

Outra questão observada refere-se as folhas perdidas ou descartadas próximas as máquinas de impressão (Fotografia 3). Apesar de não serem de grande volume, se contarmos todas as perdas das 19 impressoras, pode-se chegar a um número expressivo. A adoção de políticas de impressão ajuda a evitar o desperdício (MP-STI, 2017).



**Fotografia 3 – Folhas abandonadas próximas a uma ilha de impressão**

Fonte: Dados da pesquisa. UTFPR (2018)

## 6 RECOMENDAÇÕES

Com os resultados obtidos no diagnóstico organizacional, apresentam-se abaixo as recomendações, ou propostas de melhorias, expostas na forma de sete sugestões, visando o aperfeiçoamento do serviço de impressão terceirizado na UTFPR-MD:

Manual do usuário: Elaborar um manual do usuário resumido, contendo informações e ilustração que possam auxiliar os servidores a utilizarem todos os recursos que a impressora oferece. Disponibilizar em formato digital.

Políticas de impressão: Elaborar uma cartilha de políticas de impressão, contendo explicações sobre como utilizar todos os recursos adequadamente, buscando economicidade no serviço público, em atendimento às Boas Práticas Orientações e Vedações para contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, de autoria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Essa política deve orientar quanto ao uso consciente de impressões monocromáticas e uso das funções frente e verso sempre que possível, objetivando a redução da quantidade de páginas impressas, o combate ao desperdício e, ainda, fornecer parâmetros e procedimentos sobre processos internos de auditoria, controle de bilhetagem e tarifação de páginas, controle de cotas de impressão para os usuários, entre outros.

Controle de bilhetagem e auditoria: Implementar um sistema de controle de bilhetagem, com objetivo de identificar as impressões feitas pelos usuários da rede, capturando informações como: nome do usuário, estação de trabalho, data e hora da impressão, visualização do conteúdo e quantidade de páginas impressas, entre outros, que serão enviados para a central de bilhetagem. O sistema deverá conter *login* individual, por meio de senha numérica ou cartão com tecnologia NFC, que substituem as senhas manuais. O sistema deverá funcionar quando a rede estiver em modo *on-line* e *off-line*, ser implementado para todos os servidores da instituição e permitir auditoria, ou seja, verificação do que foi impresso pelo usuário. Esta medida, juntamente com o controle de cotas, implicará na redução de gastos com impressão.

Controle de cotas de impressão: Estabelecer cotas por usuários, conforme a demanda de cada setor e regras para diferentes usuários, com o objetivo de redução de custos e conscientização dos servidores, evitando impressão de documentos não relacionados ao

trabalho. Através do controle de impressão, juntamente com o programa de bilhetagem, é possível obter relatórios de gestão que auxiliarão os gestores na tomada de decisões.

Treinamento: Após elaboração do manual do usuário e cartilha de políticas de impressão, implementar um novo ciclo de treinamento para o conhecimento dos usuários sobre as políticas institucionais e a devida capacitação operacional do uso das ilhas, com ênfase na impressão com senha para diminuir a insegurança e aumentar a confidencialidade dos documentos. Recomenda-se um curso que englobe desde as funcionalidades simples até as mais avançadas. Como exemplos de funcionalidades simples temos o escaneamento e impressão de documentos, enquanto que atividades mais complexas englobam impressão a partir de um *pen drive* e impressão segura, com senha na máquina.

Conscientização dos alunos: Trabalhar em conjunto com os alunos, conscientizando para que os mesmos não utilizem as folhas alocadas nas impressoras da empresa contratada, se possível afixando cartazes junto aos equipamentos. Disponibilizar um local para descarte de papel impresso somente de um lado, onde os alunos poderão reutiliza-los para suas impressões. Esta medida implicará em redução do consumo de papel e aumento da confiança dos servidores no sistema.

Iniciativa verde: Orientar os servidores quanto ao uso racional de folhas limpas, utilização de rascunho para impressões não oficiais e incentivar o uso de papel sulfite reciclado, afinal um dos objetivos da UTFPR, na qualidade de grande consumidora de recursos naturais e bens de serviços nas suas atividades meio e finalísticas é ser uma instituição verde, ou seja, que assume um papel estratégico na revisão dos padrões de produção e consumo, assim como na adoção de novos referenciais de sustentabilidade socioambiental, preocupando-se com a manutenção do meio ambiente e fomentando iniciativas voltadas à diminuição do impacto das atividades humanas, conforme estabelece o Plano de Logística Sustentável da UTFPR, elaborado em 2016.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral dessa pesquisa foi investigar a viabilidade econômica e qualidade do serviço de terceirização de impressão na UTFPR Câmpus Medianeira. Para atingir os objetivos propostos na pesquisa, foram utilizados métodos qualitativos, e a pesquisa do tipo exploratória. Além da pesquisa bibliográfica, na coleta de dados primários, foram utilizados formulários, entrevistas e as observações empírica e documental. Dentre os entrevistados, foram ouvidos: Diretor de Planejamento e Administração do Câmpus (responsável pelo departamento de materiais e patrimônio, serviços gerias e diretoria de planejamento e administração), membros da comissão responsável pela elaboração do Termo de Referência e Edital e membro do Almoxarifado Central.

Em resposta ao objetivo principal e a pergunta da pesquisa, investigou-se a viabilidade econômica do sistema por meio da análise dos relatórios de gestão e notas fiscais de pagamento fornecidas pela instituição, apresentando uma economia de 16% para cada página impressa, em relação ao modelo anterior, sem considerar a inflação do período.

Do mesmo modo, foi constatada uma excelente percepção dos usuários que responderam ao questionário, em relação à qualidade do serviço, com notas altas em todos os quesitos investigados.

Dentre os fatores que representam pontos positivos, destacaram-se: agilidade em relação à resolução de problemas; recursos dos equipamentos, como impressão automática em dupla face, que pode reduzir o gasto de papel em até 50% se utilizado por todos os servidores, além da economia de espaço com papel e redução de impacto ao meio ambiente; liberação de espaço interno anteriormente ocupados pelas impressoras nas salas e pelos suprimentos no Almoxarifado; padronização e melhoramento das impressoras, em substituição aos equipamentos defasados; segurança proporcionada pelo equipamento, visto que raramente ocorre algum problema, o que agiliza ainda mais o trabalho dos servidores, liberando maior tempo para realização de outras atividades; possibilidade de melhor controle gerencial, a partir de relatórios técnicos.

Embora o novo modelo empregado seja superior ao adotado anteriormente, houveram críticas pontuais, principalmente relacionadas à falta de treinamento. Apesar de ter sido constatado e-mail do chefe da COGETI, contendo o manual da impressora e explicação sobre como imprimir remotamente, a mensagem não foi suficiente para capacitação dos usuários em geral. A ausência de capacitação operacional provocou diversos problemas, como falta de utilização de todos os recursos disponíveis e dificuldades de manuseio do equipamento. A

implementação de um treinamento operacional é de fundamental importância para aprimorar os conhecimentos dos usuários e melhorar a interação com o equipamento, o que inclui as mais simples funcionalidades até as mais complexas. É por meio do treinamento que o colaborador irá desempenhar sua função com mais qualidade e trazer benefícios em sua formação, bem como à empresa ao qual está inserido (BARBOSA, *et al* 2014).

Outro descontentamento ocorre por parte dos professores, que agora precisam imprimir as provas nas ilhas e fazer a preparação (separação e grampeamento das folhas). Anteriormente os docentes apenas entregavam o arquivo digital contendo a prova para um funcionário da papelaria contratada da UTFPR, que devolvia as provas impressas e grampeadas a um custo três vezes maior.

Também por parte dos docentes, houveram desconfianças em relação à impressão de documentos, pois segundo alguns respondentes, “imprimir provas em um local onde os alunos possuem livre acesso é complicado, além de que muitas vezes as folhas para impressão são levadas embora pelos discentes”. Ainda, foram relatados pelos servidores a falta de uma impressora no bloco N (Incubadora), bem como aumento da distância da impressora até a mesa de alguns usuários, que foi visto como um ponto positivo por um respondente, pois contribuiu para a movimentação física.

Por fim, o novo sistema não evita o uso irracional de impressões, visto que não foi implementado uma política de impressões e controle de cotas no Câmpus, o que deve ser corrigido futuramente, segundo entrevista com a administração.

Apesar dos problemas encontrados, a pesquisa comprovou que a estratégia de implementação de um novo sistema de impressões por meio da contratação de empresa terceirizada para fornecimento de multifuncionais e peças de reposição foi uma solução vantajosa em relação ao modelo anterior.

## 7.1 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Este trabalho exploratório, teve como objetivo não somente buscar entender questões relativas ao processo de terceirização de impressões implementado na UTFPR Câmpus Medianeira, como ao mesmo tempo levantar questões adicionais a serem estudadas posteriormente.

Sendo assim, na sequência, apresentam-se possíveis considerações para estudos futuros:

Revisar posição das máquinas: Revisar o posicionamento das máquinas com objetivo de diminuir a distância da sala dos servidores até a impressora utilizada, considerando o total de cópias feita por cada ilha até o momento, verificando os casos críticos de deslocamento.

Revisar a quantidade de máquinas: Calcular os custos adicionais e verificar a viabilidade para contratação de mais equipamentos, para atender o Bloco N e outros que por ventura ficaram longe das ilhas. Verificar com a empresa contratada, caso haja a possibilidade, de alugar máquinas que realizam a impressão e o grampeamento automático de folhas, para atender demandas de impressão dos docentes. Esta medida visa diminuir o trabalho dos professores com a preparação das provas e afastar o desvio de função na universidade. De acordo com a Lei 8.666/93, a administração pode fazer acréscimos de até 25% sobre o valor inicial atualizado do contrato, ou seja, contratar até 4 equipamentos.

## REFERÊNCIAS

- ABDALA, V. **Terceirização: normatização – questionamentos**. Revista TST, Brasília, vol. 74, n. 4, out/dez 2008
- ALVES, G. Terceirização: o futuro do trabalho no Brasil. **Trab. educ. saúde**, v. 15, n. 2, p. 337-339, 2017.
- ANJOS, E. A. dos; MOURA, I. V.; BRITO A. C.; AQUINO B.; ALMEIDA L. B. de; PACHECO V. **Outsourcing na indústria paranaense: um estudo empírico**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 23., Porto de Galinhas, nov. 2016.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Calculadora do cidadão**. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/CALCIDADAO/publico/exibirFormCorrecaoValores.do?method=exibirFormCorrecaoValores#>>. Acesso em: 29 nov. 2018.
- BARBOSA, A. de S. N.; *et al.* **Os desafios e possibilidades do treinamento desenvolvimento nas empresas**. 2014. Disponível em: <<http://aems.edu.br/iniciacao-cientifica/download/dc67434dd4.pdf>>. Acesso em: 04 jan. 2019.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014**. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/legislacao/1%20%20IN%204%20%2011-9-14.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2018.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Tecnologia da Informação. Departamento de Segurança da Informação, Serviços e Infraestrutura de Tecnologia da Informação. **Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão**. 2016. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Boas%20Praticas%20orientacoes%20e%20vedacoes%20para%20contratacao%20de%20Servicos%20de%20Outsourcing%20de%20Impressao%20rev.%201a.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2018.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Tecnologia da Informação. Departamento de Segurança da Informação, Serviços e Infraestrutura de Tecnologia da Informação. **Orientações gerais para contratações de TIC – versão 4**. 2016. Disponível em <<https://www.governodigital.gov.br/documentosearquivos/Orientacoes%20Gerais%20%20Marco%20de%202017.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2018.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Tecnologia da Informação. **Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016**. Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Portaria%20MP-STI%20no%20%20de%2014%20de%20junho%20de%202016.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2018.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 27 abr. 2018.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997**. Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2271.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2271.htm)>. Acesso em: 29 mai. 2018.
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005**. Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5450.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5450.htm)>. Acesso em: 26 abr. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Decreto nº 9.412, de 18 de junho de 2018**. Atualiza os valores das modalidades de licitação de que trata o art. 23 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9412.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9412.htm)>. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974**. Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/L6019.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L6019.htm)>. Acesso em: 26 abr. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm)>. Acesso em: 26 abr. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017**. Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13429.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13429.htm)>. Acesso em: 26 abr. 2018.

BRASIL. Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2018**. Dispõe sobre as regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não. Disponível em: <<https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/legislacao/instrucoesnormativas/417instrucao-normativa-n-02-de-30-de-abril-de-2008>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

BRASIL. Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017**. Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <<https://www.comprasgovernamentais.gov.br/images/conteudo/ArquivosCGNOR/IN-n-05-de-26-de-maio-de-2017---Hiperlink.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

CANTÚ, V. M. G.; HUERTA, L. M. A.; DÍAZ, M. D. J. P. **El impacto de outsourcing y la competitividad: el caso del Contador Público en México**. In: RED INTERNACIONAL DE INVESTIGADORES EN COMPETITIVIDAD, v. 1, n. 1, 2016.

CARVALHO, C.; KARDEC A. **Gestão estratégica e terceirização**. Rio de Janeiro: Qualitymark: ABRAMAN, 2002.

CINTRA, A. S. A licitação na administração pública. **O Patriarca: revista do curso de Direito – UNIPAC**. Araguari. vol. 6, n. 6, pag. 2. 2012.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. **STF: Ministro reafirma constitucionalidade da terceirização de atividades-fim**. Disponível em: <<http://www.cnt.org.br/imprensa/noticia/ministro-stf-reafirma-constitucionalidade-terceirizacao-atividades-fim-transporte-cnt>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

CONSULTOR JURÍDICO. **Por maioria, STF declara constitucional a terceirização de atividades-fim e meio**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-30/maioria-supremo-valida-terceirizacao-atividades-fim>>. Acesso em: 13 set. 2018.

COSTA, R. F. **Administração de serviços gerais: utilizando a infra-estrutura para o sucesso empresarial**. São Paulo: Edicta, p. 199, 1999. linear

DA SILVA COSTA, M. Terceirização no Brasil: velhos dilemas e a necessidade de uma ordem mais incluyente. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 15, n. 1, p. 115-131, Rio de Janeiro, abr./jun. 2017.

DAFT, R. L. **Organizações: teoria e projetos**. 3ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

DI PIETRO, M. S. Z. **Parcerias na administração pública: concessão, permissão, franquias, terceirização, parceria público-privada e outras formas**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

- DRUCK, G.; FRANCO, T. **A terceirização no Brasil: velho e novo fenômeno**. Laboreal, vol. 4, n. 2, pag. 83-94. 2008.
- FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- FONTENELE, R. E. S.; VASCONCELOS, O. N. Viabilidade financeira e econômica de projetos de saneamento: aplicação ao sistema de abastecimento da cidade de Milha, no Ceará. In: **XXVI ENEGEP**, 2006. Fortaleza: ABEPRO, 2006.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- H Aidar, J. Terceirización laboral: objetivos de las empresas y acción sindical. El caso del sector eléctrico argentino (1992-2016). **Revista Colombiana de Sociología**, v. 40, n. 2, p. 197-220, 2017.
- LACITY, M. C.; WILLCOCKS, L. P. Legal process outsourcing: the provider landscape. **Strategic Outsourcing: An International Journal**, v. 6, n. 2, p. 167-183, 2013.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- LOUREIRO, M. H. de F.; BERTINETTI, M. P.; HAMAMURA, H. Y. Terceirização, uma alternativa empresarial. **Nativa-Revista de Ciências Sociais do Norte de Mato Grosso**. v. 5, n. 1. Guarantã do Norte. 2016.
- MARTINS, S. P. **A terceirização e o direito do trabalho**. 2ª ed. São Paulo: Malheiros, 1996.
- MORAES, M. C. B.; TRAPP, S. R. B.; ALPERSTEDT, G. D.; SANTOS, S. M. Análise estratégica da terceirização dos serviços de engenharia em uma siderúrgica: vantagens e desvantagens percebidas. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 8, p. 331-354, jan. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/1733>>. Acesso em: 05 jun. 2018.
- MOURA, A. L. R.; DA LUZ, L. P.; QUERINO FILHO, L. C. Sistema de Coleta e Gerenciamento de Informações via SNMP. **Revista Eletrônica eF@tec**, v. 7, n. 1, p. 10-10, 2017.
- NAPOLEÃO FILHO, J. *et al.* **Eficiência na administração pública: o modelo do outsourcing de impressão na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC**. In: COLOQUIO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN AMÉRICAS, 13., Mar del Plata, 2013.
- PAGNONCELLI, D. **Terceirização e parcerização: estratégias para o sucesso empresarial**. Rio de Janeiro, 1993.
- PEREIRA, L. C. B. **Plano Diretor de Reforma Administrativa do Estado (PDMare)**. Presidência da República. Brasília: Câmara da Reforma do Estado, 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/PlanoDiretor/planodiretor.pdf>>. Acesso em: 21 mai. 2018.
- PREUSLER, T. S. *et al.* Terceirização dos Serviços de Impressão como Forma de Obtenção da Ecoeficiência em uma Empresa Pública de Pesquisa Agropecuária. **Revista IPTEC**, v. 3, n. 2, p. 239-253, 2015.
- REDE JUNTOS. **Quais as fases do processo de licitação?** Disponível em: <<http://wiki.redejuntos.org.br/busca/quais-fases-do-processo-de-licitacao>>. Acesso em: 09 jun. 2018.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- ROCHESTER, J. H.; ROCHESTER, H. Advantages and disadvantages of outsourcing. In: **Professional Communication Conference, 1995. IPCC'95 Proceedings. Smooth sailing to the Future, IEEE International**. IEEE, 1995. p. 77-82.
- RORATTO, R.; DIAS, E. D.; RABENSCHLAG, D. R. Um modelo para a análise da viabilidade de projetos de terceirização de tecnologias da informação no setor público. In: **XXXII ENEGEP**, 2012. Bento Gonçalves: ABEPRO, 2012.

SALES, J. F. M de. **Avaliação da qualidade do serviço terceirizado de impressão a partir da percepção do usuário: um estudo no IFRN**. 2016. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP) – Centro de Ciência Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, Sousa-PB.

SANO, H.; ABRUCIO, F. L. Promessas e resultados da nova gestão pública no Brasil: o caso das organizações sociais de saúde em São Paulo. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 48. n. 3, p. 64-80, 2008.

SILVA, P. P. Terceirização nos serviços públicos. **Direito UNIFACS- Debate Virtual**. n. 137. Salvador, nov. 2011.

SILVA, R. A. R. da; VALENÇA, M. C. de A. Terceirização e quarteirização: indicativos estratégicos para implementação. In: XXI Encontro Anual da ANPAD, 1997, Rio das Pedras RJ. **ANAIS. ANPAD**, 1997.

SIQUEIRA, M.; MENDES, A. M. Gestão de Pessoas no Setor Público e a Reprodução do Discurso do Setor Privado. **Revista do Serviço Público**. v. 1, n. 3, p. 241-250, jul./set. 2009.

STEPHANOU, L.; MULLER, L. H.; CARVALHO, I. C. M. **Guia para a elaboração de projetos sociais**. Porto Alegre: Editora Sinodal e Fundação Luterana de Diaconia, 2003.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE CONSTITUCIONALIDADE: **ADC 16**. Relator: Ministro Cezar Peluso. DJ: 24/11/2010. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=627165>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE CONSTITUCIONALIDADE: **ADC 48**. Relator: Ministro Roberto Barroso. DJ: 19/12/2017. Disponível em: <<http://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=313533883&ext=.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. RECURSO ESPECIAL: **RE 760.931/DF**. Relator: Ministra Rosa Weber. DJ: 30/03/2017. Disponível em: <<http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=4434203>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. RECURSO ESPECIAL: **RE 958.252/DF**. Relator: Ministro Luiz Fux. DJ: 30/08/2018. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/diarioJustica/verDiarioProcesso.asp?numDj=188&dataPublicacaoDj=10/09/2018&incidente=4952236&codCapitulo=2&numMateria=31&codMateria=4>>. Acesso em: 13 set. 2018.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **TST deve analisar caso a caso ações contra União que tratem de responsabilidade subsidiária, decide STF**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=166785>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

THÉBAUD-MONY, A.; DRUCK, G. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: DRUCK, G.; FRANCO, T. (Org.). **A perda da razão social do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2007. 23-58 p.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Caso Embrapa: Processo de planejamento da contratação e demonstração de economicidade (outsourcing de impressão)**. Nov, 2012. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/data/files/23/92/A4/4B/7C75D410F10055D41A2818A8/2509608.PDF>>. Acesso em: 01 nov. 2018.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Obras públicas: recomendações básicas para a contratação e fiscalização de obras públicas**. 3ª ed. Brasília: TCU, SecobEdif, 2013.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Súmula nº 256 do TST**. Disponível em: <[http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas\\_com\\_indice/Sumulas\\_Ind\\_251\\_300.html#SUM-256](http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_251_300.html#SUM-256)>. Acesso em: 03 ago. 2018

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Súmula nº 331 do TST**. Disponível em: <[http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas\\_com\\_indice/Sumulas\\_Ind\\_301\\_350.html](http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html)>. Acesso em: 03 ago. 2018

UTFPR. **Plano de Logística Sustentável. Principais ações de sustentabilidade desenvolvidas na UTFPR**. 2016. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/0B0xkzKFze7gNMF9PaVloU0p5UEE/view>>. Acesso em: 14 jan. 2019.

UTFPR. Pró-Reitoria de Planejamento e Administração. **Instrução Normativa nº 01/2017**. Disponível em: <[http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/pro-reitorias/proplad/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-01-2017/at\\_download/file](http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/pro-reitorias/proplad/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-01-2017/at_download/file)>. Acesso em: 07 nov. 2018.

UTFPR-MD. **Universidade Tecnológica Federal do Paraná Câmpus Medianeira**. Disponível em: <<http://www.utfpr.edu.br/medianeira/o-campus>>. Acesso em: 31 mai. 2018.

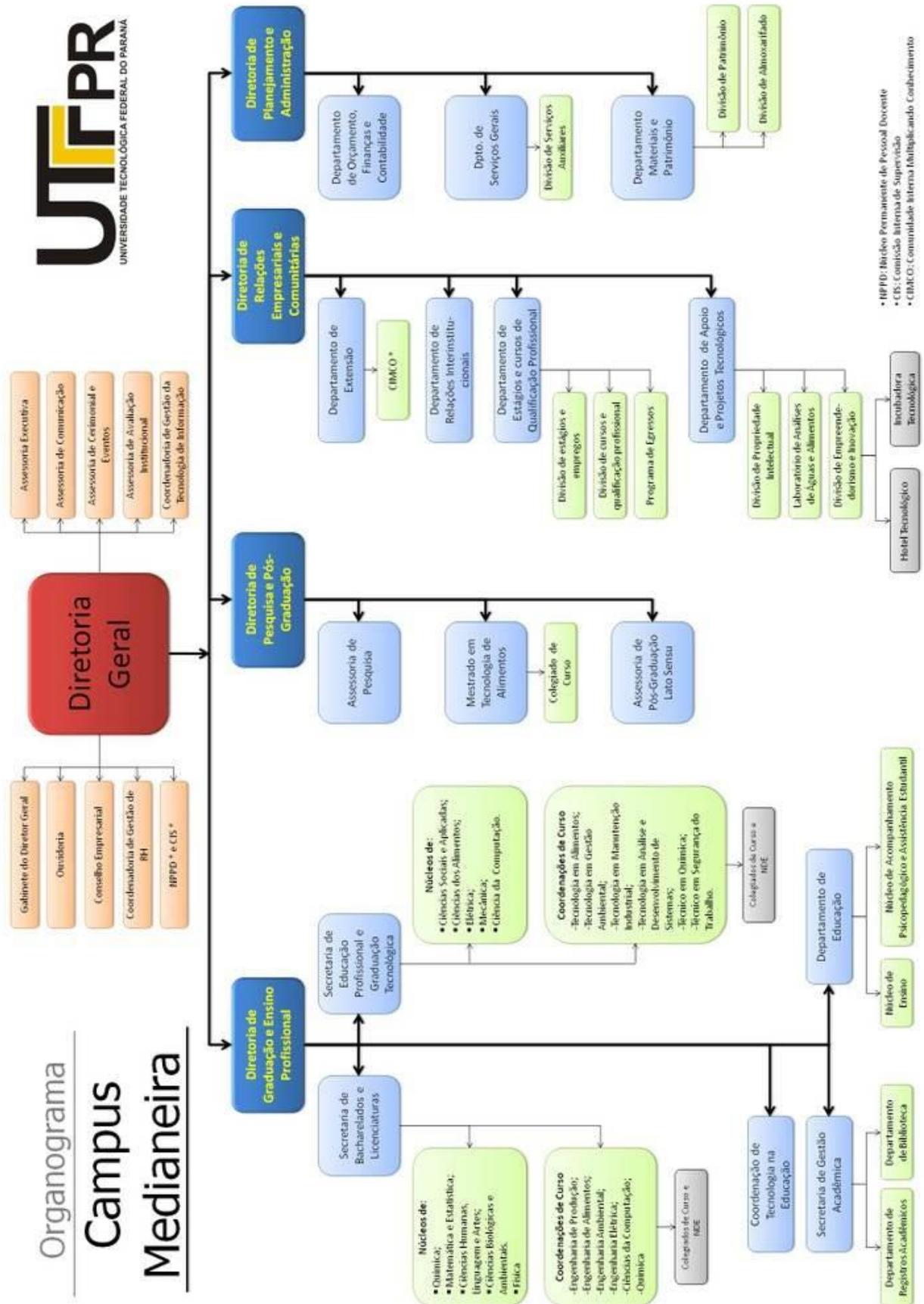
VARAJÃO, J. **Função de Sistemas de Informação: contributos para a melhoria do sucesso da adoção de informação e desenvolvimento de sistemas de informação nas organizações**. Departamento de Sistemas de Informação. Tese de Doutorado. Universidade do Minho, 2002.

VARAJÃO, J.; AMARAL, L.; GONÇALVES, R. Processos de obtenção de serviços de Sistemas de Informação. In: **CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**, 2., São Paulo, jun. 2005.

VERNALHA, H. B.; PIRES, S. R. I. Um modelo de condução do processo de outsourcing e um estudo de caso na indústria de processamento químico. **Revista Produção**, v. 15, n. 2, p. 273-285, 2005.

ZAGO, C. A.; WEISE, A. D.; HORNBURG, R. A. A importância do estudo de viabilidade econômica de projetos nas organizações contemporâneas. In: **VI CONVIBRA – Congresso Virtual Brasileiro de Administração**. Anais. 2009. p. 1-15.

# ANEXO A – ORGANOGRAMA DA UTFPR CÂMPUS MEDIANEIRA



## ANEXO B – PORTARIA Nº 29 DE 14 DE MARÇO DE 2017



**Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira**

**Portaria nº 029 de 14 de março de 2017.**

O DIRETOR-GERAL DO CÂMPUS MEDIANEIRA, no uso de suas atribuições, considerando a Portaria 0782, de 27 de março de 2013, do Reitor da UTFPR.

Considerando recomendação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;  
considerando memorando 007/2017 – DIRPLAD;

**RESOLVE**

Designar os servidores, **MAGELA RENY FONTICIELLA GÓMEZ**, matrícula SIAPE nº 393134 **FÁBIO AUGUSTO OLIVEIRA CAVALI**, matrícula SIAPE nº 1902094; **RICARDO SOBJAK**, matrícula SIAPE nº 2560289; **MAURO ACORDI JUNIOR**, matrícula SIAPE nº 2318019; **SIMONE BEATRIS FARINON BETZEK**, matrícula SIAPE nº 2031338 e **KATERI VERZELETTI**, matrícula SIAPE nº 1049786, para, sob a presidência do primeiro, até a data de 05/05/2017, elaborar o Edital e respectivo Termo de Referência para a contratação de Serviços de Outsourcing, em conformidade com o contido no manual divulgado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, constante no site: [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br).

PUBLIQUE-SE E REGISTRE-SE.

Assinatura manuscrita em tinta azul, apresentando um traço inicial longo e decorativo.

**FLÁVIO FEIX PAULI**  
Diretor-Geral

## ANEXO C – TERMO DE REFERÊNCIA



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira

## ANEXO I

## TERMO DE REFERÊNCIA

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para a prestação de **serviço de Outsourcing de impressão** (digitalização, impressão e reprodução de cópias) com fornecimento de equipamentos em regime de comodato e insumos exceto papel, inclusive suporte e manutenção.

**2. JUSTIFICATIVA**

A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência, no âmbito da UTFPR – Câmpus Medianeira, justifica-se tendo em vista que os custos de manutenção, com as impressoras, atualmente se mostram elevados e oferecem pouca qualidade no serviço, considerando:

- A rápida depreciação e defasagem tecnológica;
- A diversidade de equipamentos, dificultando a aquisição e estocagem de suprimentos;
- Frequentes períodos de indisponibilidade devido ao desgaste natural dos equipamentos.

Para maior competitividade entre as participantes e garantia de melhores ofertas para a administração, visto o valor inicial do investimento com aquisição de equipamentos, a contratação dos serviços terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado em conformidade com o inciso IV do art. 57 da Lei 8.666/93.

Enquadram-se os serviços do presente Termo de Referência na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 5.450/2005, por possuírem padrões de desempenho e características usualmente encontradas no mercado.

**3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS****3.1 O serviço em questão compreende**

- a) Fornecer de 02 (dois) modelos/categorias de equipamentos em regime de comodato para impressão, cópia e digitalização de documentos, incluindo serviços de instalação, configuração e treinamento dos usuários para manuseio correto dos equipamentos, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana a serem instalados nos locais definidos pela COGETI - Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação.
- b) Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças originais.
- c) Fornecimento, com exceção de papel, de todos os suprimentos e consumíveis novos, não remanufaturados, originais do fabricante dos equipamentos, necessários para o pleno funcionamento dos mesmos.



d) Fornecimento de solução de administração dos equipamentos, permitindo a gestão, controle e contabilidade das impressões por equipamento, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

e) Será adotado o sistema de **FRANQUIA COMPARTILHADA** entre todos os equipamentos utilizados, para compensação de cópias/impressões entre os equipamentos. Assim sendo, a cobrança de cópias excedentes dar-se-á somente quando o limite mensal da soma das franquias de todos os equipamentos.

### 3.2. Estimativa de valores:

	Valor cópia unitário (R\$)	0,09
	Valor cópia excedente (R\$)	0,08
Meses	Franquia (Qtde cópia/impressão)	Valor mensal (R\$)
Janeiro	6.000	540,00
Fevereiro	6.000	540,00
Março	50.000	4500,00
Abril	50.000	4500,00
Maiο	50.000	4500,00
Junho	50.000	4500,00
Julho	6.000	540,00
Agosto	50.000	4500,00
Setembro	50.000	4500,00
Outubro	50.000	4500,00
Novembro	50.000	4500,00
Dezembro	50.000	4500,00
<b>Total anual</b>	<b>468.000</b>	<b>42120,00</b>

Valor Total Anual Estimado: R\$ 42.120,00 (quarenta e dois mil cento e vinte reais)

3.2.1. O valor unitário da cópia excedente deverá ser, no máximo, o equivalente a 80% do valor da cópia normal.

### 3.3. Descrição dos equipamentos:

#### Categoria 1 - IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA

Quantidade: 02 (duas) unidades

Características técnicas:

- Multifuncional com tecnologia de impressão eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente) monocromática;
- Suporte aos tamanhos de papel A4, carta, ofício;
- Principais funções: impressão, cópia e digitalização;
- Impressão, cópia e digitalização em duplex automático;
- Painel tipo touch, colorido, com no mínimo 5" para acesso a todas as funções;
- Resolução mínima de 600 dpi para impressão e cópia;
- Velocidade de cópia e impressão de pelo menos 50 ppm em A4/carta;
- 2 Bandejas com capacidade de no mínimo 500 folhas (1000 folhas) + multiuso de 50 Folhas;
- Comunicação USB 2.0, Ethernet Gigabit e WIFI 802.11 b/g/n;



- Alimentador automático de documentos para cópias de 70 Folhas;
- Função de cópias ordenadas;
- Funções de digitalização:
  - Scanner com velocidade de digitalização mínima de 50 ipm (preto) em modo simplex e colorido 20 ipm (colorido);
  - Scanner com resolução óptica de pelo menos 600x600 dpi;
  - Scanner com digitalização frente e verso (duplex) automático do papel (original);
  - Formatos mínimos de arquivos suportados: PDF e JPG;
  - Capacidade de digitalizar para rede (SMB e FTP), para mídia USB, para OCR e para e-mail;
- Leitor NFC para Leitura de Cartões;
- Recurso para Implementação de impressão segura, retenção de impressão e autenticação via Active Directory ou LDAP.
- Acessórios, se necessários, para o pleno funcionamento das funções de digitalização, cópia e impressão, tais como, cartão SSD, disco rígido, adaptadores de rede.

#### **Categoria 2 - IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA**

Quantidade: 17 (dezesete)unidades

##### Características técnicas:

- Multifuncional com tecnologia de impressão eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente) monocromática;
- Suporte aos tamanhos de papel A4, carta, ofício;
- Principais funções: impressão, cópia e digitalização;
- Impressão, cópia e digitalização em duplex automático;
- Painel tipo touch, colorido, com no mínimo 3,7" para acesso a todas as funções;
- Resolução mínima de 600 dpi para impressão e cópia;
- Velocidade de cópia e impressão de pelo menos 40 ppm em A4/carta;
- Capacidade de Bandeja de 250 Folhas + Multiuso de 50 Folhas;
- Comunicação USB 2.0, Ethernet Gigabit e WIFI 802.11 b/g/n;
- Alimentador automático de documentos para cópias de 50 Folhas;
- Função de cópias ordenadas;
- Funções de digitalização:
  - Scanner com velocidade de digitalização mínima de 28 ipm (preto) em modo simplex e colorido 20 ipm (colorido);
  - Scanner com resolução óptica de pelo menos 600x600 dpi;
  - Scanner com digitalização frente e verso (duplex) automático de passagem única do papel (original);
  - Formatos mínimos de arquivos suportados: PDF e JPG;
  - Capacidade de digitalizar para rede (SMB e FTP), para mídia USB, para OCR e para e-mail;
- Recurso para Implementação de impressão segura, retenção de impressão e autenticação via Active Directory ou LDAP.
- Acessórios, se necessários, para o pleno funcionamento das funções de digitalização, cópia e impressão, tais como, cartão SSD, disco rígido, adaptadores de rede.

#### **4. LOCAL DE INSTALAÇÃO**

As máquinas serão instaladas na UTFPR – Câmpus Medianeira, nos locais a informados pela COGETI, bem como serão executados os serviços de manutenção, no endereço abaixo:



UTFPR – Campus Medianeira  
 Av. Brasil, 4232 – Parque Independência  
 Medianeira – PR  
 CEP 85.884-000

#### 5. DAS OBRIGAÇÕES DA UTFPR – Câmpus Medianeira:

A UTFPR deverá:

- 5.1. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto do Edital, por intermédio do representante da Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação do Câmpus e dos servidores designados pelo Diretor Geral;
- 5.2. Rejeitar os materiais que não satisfaçam aos padrões exigidos nas especificações e recomendações do fabricante do equipamento;
- 5.3. Proporcionar os meios para a boa execução dos serviços objeto deste Projeto;
- 5.4. Efetuar os pagamentos à Contratada;
- 5.5. Não permitir que outrem execute os serviços objeto deste Edital que se obrigam à Contratada;
- 5.6. Atestar as notas fiscais/faturas relativas aos serviços objeto do Edital;
- 5.7. Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.8. Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários;
- 5.9. Estimular a melhoria da qualidade, o aumento da produtividade e a preservação do meio ambiente.

#### 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

A contratada deverá:

- 6.1. Conferir todos os parâmetros e elementos que subsidiarão os serviços, correndo por sua exclusiva responsabilidade a constatação e aferição dos mesmos;
- 6.2. Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar, obedecendo às recomendações e exigências do fabricante dos materiais;
- 6.3. Fornecer de equipamentos em regime de comodato para impressão, cópia e digitalização de documentos, incluindo serviços de instalação, configuração e treinamento dos usuários para manuseio correto dos equipamentos nos locais indicados por esta Administração
- 6.4. **Instalar os equipamentos, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis**, a contar da assinatura do Contrato, no local indicado no item 4 deste termo, devendo as instalações adicionais necessárias também ser atendidas no mesmo prazo, contados, neste último caso, a partir do recebimento pela Contratada da solicitação da Contratante;
- 6.5. **Instalar os equipamentos** do tipo impressoras multifuncionais em perfeita condição de funcionamento e produtividade, devendo ser equipamentos novos e não remanufaturados, para uso exclusivo da Administração **nos endereços e nas quantidades indicadas neste termo**, correndo as despesas por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive com fornecimento inicial e periódico de todo o material de consumo necessário ao bom funcionamento do equipamento, exceto papel, e assim,



mantê-los durante toda vigência do contrato e o tempo de locação, garantindo a Contratante o uso regular e eficaz do mesmo;

6.6. Notificar a Contratante da instalação do equipamento para que esta possa proceder o recebimento do mesmo;

6.7. Garantir que todos os materiais a serem empregados nos serviços serão de boa qualidade, novos, não remanufaturados, atendendo aos padrões de mercado, e deverão satisfazer as especificações e recomendações do fabricante e fornecedor, e nas quantidades necessárias para suprir a demanda;

6.8 Manter por sua administração e responsabilidade uma plataforma web que permita através de login/senha acesso por esta Administração a um sistema de abertura e acompanhamento de chamados, além de permitir a solicitação de insumos e outras necessidades pertinentes ao funcionamento dos equipamentos em comodato

6.9. Executar, de forma contínua, a **manutenção técnica, mecânica e operacional** dos equipamentos instalados, de modo a manter a continuidade dos serviços, a plena e eficaz capacidade produtiva, através de pessoal de seu quadro técnico qualificado e sem qualquer ônus, encargos ou responsabilidades para a Contratante, devendo os respectivos serviços serem executados por sua conta e responsabilidade exclusiva, no local e durante o horário de expediente normal da UTFPR – Câmpus Medianeira, local onde se encontrarão instalados cada um dos equipamentos;

6.10. Atender às solicitações para **reinstalação de equipamentos decorrente de sua transferência de local, no prazo máximo de 01 (um) dia útil**, admitindo-se prorrogação por igual período, mediante prévia e expressa justificativa da Contratada e autorização da Contratante, ainda sem quaisquer ônus;

6.11. Efetuar a reposição dos suprimentos do equipamento em até 01 (um) dia útil, a partir do chamado técnico.

6.12. **Proceder à substituição do equipamento** dependente de assistência técnica por outro em perfeito estado de funcionamento no prazo máximo de 1 (um) dia útil, sem ônus para a Contratante e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Contrato; Substituir, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir da comunicação, todas as partes, componentes, acessórios ou peças defeituosas da máquina, restabelecendo o seu funcionamento, sem ônus para a Contratante;

6.13 Permitir que todos os equipamentos possibilitem consulta das contabilizações, configurações e status do dispositivo via web e via rede

6.14. Proceder às leituras dos medidores das impressoras multifuncionais, respeitando o período relativo ao mês, ou seja, de 1 a 30 ou 1 a 31, cabendo ao servidor da UTFPR – Câmpus Medianeira, responsável pelo contrato, anotar e acompanhar tal leitura ou contagem do medidor em formulário próprio da contratada;

6.15. Assumir os gastos e despesas que se fizerem necessárias para o atendimento das obrigações decorrentes do Contrato, tais como ferramentas, transportes, peças, lâmpadas, partes e acessórios da impressora, **utilizando para isso componentes originais**, assim como a presença de um supervisor técnico para assegurar o perfeito andamento dos mesmos, sempre que o representante da Contratante que irá fiscalizar o Contrato solicitar;

6.16. Responder pelos vícios e defeitos do equipamento, responsabilizando-se por todas as despesas inerentes aos serviços contratados e também por danos a terceiros;

6.17. Responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da Contratante, inclusive com sua substituição;



- 6.18. Fornecer crachá de identificação, exigindo o uso do mesmo nas dependências da Contratante, para o pessoal designado à execução dos serviços de assistência técnica;
- 6.19. **Promover a instrução e treinamento técnico ao pessoal de operação (servidores usuários) indicado pela Contratante**, quando da instalação inicial do equipamento, bem como quando da substituição por outro com características de operações diferentes do inicialmente instalado, e, a qualquer momento, por solicitação da Contratante, arcando com todas as despesas;
- 6.20. Fornecer, sempre que solicitado pela Contratante, informações e/ou esclarecimentos, através de mapas ou relatórios, relativos ao copiado individual ou global do equipamento, memorial de cálculo do valor do acréscimo ou redução de equipamento e demais assuntos que se fizerem necessários;
- 6.21. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, sem prévio assentimento por escrito da Contratante;
- 6.22. Faturar os serviços efetivamente prestados durante o mês de competência;
- 6.23. Lançar na Nota Fiscal as especificações dos serviços, de modo, idêntico aos discriminados no contrato, indicando data de emissão, mês de referência, valor respectivo e outros dados necessários à perfeita compreensão do documento de cobrança, devendo estar anexo à mesma o demonstrativo de utilização de material e consumo do mês de referência;
- 6.24. Dar entrada na fatura para pagamento dos serviços prestados, até o quinto dia útil do mês subsequente devendo anexar à referida fatura o demonstrativo do quantitativo de cópias efetuadas, compensação, excedentes e utilização mensal de todo o material (utilizado/consumido) no período;
- 6.25. Respeitar e fazer cumprir a legislação de segurança e saúde no trabalho, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes;
- 6.26. Respeitar e fazer cumprir a **legislação de proteção ao meio ambiente**, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes;
- 6.27. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados a terceiros, inclusive danos à integridade física das pessoas, decorrentes da prestação dos serviços, ação ou omissão de seu empregado ou preposto, independentemente de culpa ou dolo dos mesmos, devendo ainda a contratada adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das disposições legais vigentes e das autoridades competentes;
- 6.28. Celebrar Contrato após a homologação do certame;
- 6.29. Designar um representante, ou preposto perante a UTFPR – Câmpus Medianeira a fim de prestar esclarecimentos e atender as solicitações que por ventura surgirem durante a execução do contrato;
- 6.30. Manter durante toda a execução do Contrato em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 6.31. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, consoante o art. 65, § 1º, da Lei nº 7.666/93. Facultada a supressão além deste percentual, mediante acordo entre as partes contratantes, art. 65, § 2º, II da Lei nº 7.666/93;
- 6.32. Responsabilizar pela sinalização e segurança de pessoas no local dos serviços.



6.33. Fica sob responsabilidade da CONTRATADA o recolhimento e a destinação correta de embalagens e demais materiais descartados que forem utilizados na prestação dos serviços adotando as políticas e boas práticas sustentáveis e ambientais na gestão de suprimentos, em conformidade com a legislação Lei n.º 12.305/2010, especialmente quanto à aquisição e ao descarte de toner, bem como dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos

## 7. DA ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 A CONTRATADA deverá fornecer solução de gestão do serviço que permita o gerenciamento remoto de todos os equipamentos alocados, por meio da rede local da CONTRATANTE, utilizando o protocolo TCP/IP e autenticação (usuário e senha), permitindo, pelo menos, as seguintes operações:

- a) verificação do status do equipamento;
- b) alteração das configurações;
- c) realizar inventário dos equipamentos, individualmente e de todo parque;
- d) verificação dos níveis dos consumíveis, individualmente e de todo parque;
- e) contabilização das páginas impressas, individualmente e de todo parque;

7.2 Qualquer software necessário para uso do serviço, deverá ser fornecido com todas as licenças necessárias, sem ônus para a CONTRATANTE, sendo a contratada responsável pela instalação em equipamentos designados para este fim pela CONTRATANTE.

## 8. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

8.1 Previamente às primeiras instalações, a CONTRATADA deverá ministrar a capacitação de até 05 servidores designados pela CONTRATANTE, para habilitação dos mesmos no suporte aos usuários. O treinamento deverá contemplar no mínimo, os seguintes aspectos para todos os modelos de equipamentos:

- a) utilização e manejo básico dos equipamentos (impressão, digitalização, OCR e cópias);
- b) solução de problemas comuns, como atolamento de papel e calibração de impressão e cópias;
- c) troca de suprimentos;

8.2 O treinamento deverá ser realizado antes das primeiras instalações, de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, com carga horária mínima de 04 (quatro) horas e com certificado de participação discriminando data, local, nome do participante, nome do treinamento e carga horária.

## 9. ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÕES

9.1 Durante a vigência do contrato a CONTRATADA prestará assistência técnica e manutenções preventivas e corretivas, sem custo adicional em relação ao preço contratado, de forma a manter todos os equipamentos em perfeitas condições, seguindo as recomendações do fabricante.

9.2 Para atendimento aos chamados de assistência técnica corretiva, a contratada deverá prover uma solução para abertura e acompanhamento de chamados com identificação, 24h por dia, 7 (sete) dias por semana através de site próprio na internet e por telefone disponível das 9h às 18h em dias úteis de segunda à sexta-feira.



9.3 O atendimento aos chamados corretivos e as manutenções preventivas deverão ser realizadas no horário das 8h às 18h, em dias úteis de segunda à sexta-feira, nas dependências da CONTRATANTE, nos prazos estipulados neste documento.

9.4 Qualquer manutenção corretiva em que seja necessária a retirada do equipamento, esta deve ocorrer sem a interrupção do serviço, devendo o equipamento defeituoso ser substituído por outro do mesmo modelo, até o reparo do primeiro.

9.5 A CONTRATA é a única responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos por ela fornecidos, devendo apresentar cronograma de realização de preventivas para apreciação e autorização da CONTRATANTE, com pelo menos uma manutenção preventiva semestral em cada equipamento, que deverá seguir as recomendações de seus respectivos fabricantes.

9.6 As situações que podem (a critério exclusivo da CONTRATANTE) originar chamados de assistência corretiva à CONTRATADA incluem, mas não se limitam, as seguintes:

- a) riscos ou manchas nas cópias, impressões e digitalizações;
- b) desatolamento de papel e problemas na alimentação das folhas;
- c) fornecimento e instalação drivers;
- d) configurações avançadas de equipamentos, inclusive nos computadores;
- e) descarte de toners e cartuchos;

9.7 Previamente aos chamados, servidores designados pela CONTRATANTE poderão realizar verificações nos equipamentos, incluindo os serviços relacionados no item 9.6.

9.8 Todos os atendimentos da CONTRATADA serão acompanhados por servidores designados pela CONTRATANTE, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pelo fechamento dos chamados.

9.9 A CONTRATADA deverá apresentar técnicos qualificados, devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá para os atendimentos nas dependências da CONTRATANTE.

## 10. DO FORNECIMENTO E DESCARTE DE CONSUMÍVEIS

10.1 O fornecimento de consumíveis, exceto papel, deverá ser realizada pela CONTRATADA de forma proativa, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados.

10.2 Os consumíveis deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e originais do fabricante do equipamento.

10.3 A CONTRATADA deverá armazenar nas dependências da CONTRATANTE, no departamento de Infraestrutura de TI, no mínimo 1 unidade de toner/cartucho por equipamento e demais consumíveis necessários para o funcionamento dos equipamentos, por categoria instalada.

10.4 A troca/substituição de toner/cartucho será realizada por equipe própria da CONTRATANTE.

10.4.1 A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA as referidas substituições a fim de se manter armazenadas as quantidades necessárias de suprimentos.

10.5 A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à destinação final de todos os consumíveis fornecidos, eventuais resíduos resultantes dos processos de manutenção e limpeza, devendo estes serem tratados respeitando a legislação ambiental.



## 11. DOS ÍNDICES DE DISPONIBILIDADE E AJUSTES DE FATURAMENTO

11.1 Define-se como "DISPONIBILIDADE", quando a situação do equipamento fornecido pela CONTRATADA se encontra em perfeito estado de funcionando e prontidão, incluindo seus consumíveis e a solução de gestão.

11.2 Os índices de disponibilidade serão afetados quando ocorrer qualquer anormalidade no funcionamento pleno do equipamento incluindo, mas não limitado, aos seguintes eventos de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) falta de consumíveis (exceto papel);
- b) atolamento de papel no interior do mecanismo inacessível ao usuário e equipe de suporte da CONTRATANTE;
- c) atolamentos de papel frequentes em qualquer parte do equipamento;
- d) manchas, borrões ou riscos na impressão, cópia ou digitalização;
- e) falta de drivers ou outros softwares;
- f) travamentos mecânicos;
- g) problemas em painéis de comando e display;
- h) problemas na interface de comunicação de rede;
- i) funcionamento intermitente de qualquer função do equipamento;

11.3 Para efeitos de cálculo do índice de disponibilidade, define-se como "INDISPONIBILIDADE" o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feita pela CONTRATANTE a CONTRATADA, com o relato da indisponibilidade total ou parcial das funções de um equipamento e o horário da solução do problema e o pleno reestabelecimento do serviço.

11.4 A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal até o 5º dia útil, de disponibilidade e volume de impressões/cópias por equipamento. Após aprovação da CONTRATANTE, deve efetuar o ajuste (desconto) no faturamento referente a indisponibilidade do equipamento, se houver, seguindo a tabela abaixo:

Disponibilidade		
% de disponibilidade		% de desconto
de	até	
98%	100%	0%
95%	98%	5%
90%	95%	10%
85%	90%	15%
0%	85%	30%

Para o índice de disponibilidade, o cálculo terá como base:

INDI – Soma das horas úteis de indisponibilidade de todos os chamados do respectivo equipamento.

UTIL – Soma das horas úteis do mês. (Consideram-se 12 horas úteis o período de 8h às 20h dos dias úteis.)



$$\text{Percentual disponível} = (1 - (\text{INDI}/\text{UTIL})) * 100$$

O percentual de desconto deverá ser aplicado sobre o valor correspondente ao custo do(s) equipamento(s), incluindo aluguel e volume de impressões/cópias, dos quais tiveram disponibilidade inferior a 98%.

11.5 A CONTRATANTE efetuará o pagamento, após aprovação da equipe de fiscalização, das impressões e cópias efetivamente realizadas, juntamente com o aluguel dos equipamentos instalados, observando os descontos aplicáveis por indisponibilidade.

## 12 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 Com fundamento nos artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/93, bem como no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA, no curso da execução do contrato, se sujeitará às seguintes penalidades, garantidos o contraditório e a prévia ampla defesa:

I - na ocorrência de uma das hipóteses previstas no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002:

a) multa de 10% do valor anual do contrato, sem prejuízo das sanções previstas no inciso IV desta Cláusula.

II - na ocorrência de atraso injustificado na execução do objeto, assim considerado pelo CONTRATANTE, hipótese em que responderá pela inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

a) advertência;

b) multa de:

b.1) 2% (dois por cento) ao dia sobre o valor anual adjudicado contratado, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b.2) 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado contratado, em caso de atraso por período superior ao previsto na alínea anterior, e até o limite de 30 (trinta) dias, ocasião em que se configuraria inexecução total.

b.3) 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da aplicação de rescisão contratual.

III - poderão ser aplicadas, ainda, as seguintes sanções, sem prejuízo das multas cabíveis e da rescisão contratual, nos termos dos incisos anteriores:

a) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

b) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.2 As sanções previstas nos itens II, alínea "a", e III desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com as previstas nos itens I, II alínea "b" e III, facultada a defesa prévia da CONTRATADA no respectivo Processo Administrativo.

12.3 A cobrança do valor da multa aplicada obedecerá o disposto no art. 87 da Lei 8666/93, sendo o recolhimento feito por meio da GRU – Guia de Recolhimento da União, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis a critério da Administração.

12.4 A critério da Contratante o valor da multa poderá ser descontado do valor devido pela prestação dos serviços a Contratada, no momento do pagamento do documento



fiscal, ou ainda poderá ser encaminhada para a Dívida Ativa da União, caso a GRU não seja paga.

12.5 As multas e outras penalidades somente poderão ser canceladas após o trânsito em julgado em Processo de Apuração de Infração Contratual.

12.6 A CONTRATADA deverá comunicar os casos de força maior ao CONTRATANTE, dentro do prazo de 2 (dois) dias consecutivos contados de sua verificação e apresentar os documentos da respectiva comprovação, em até 5 (cinco) dias consecutivos a partir da data de sua ocorrência, sob pena de não serem considerados.

12.7 Se a CONTRATADA não mantiver as condições de habilitação e qualificação exigidas para licitação durante toda a execução contratual, o CONTRATANTE aplicará sanção de rescisão contratual sem prejuízo da sanção de multa de 10% do valor integral do contrato.

12.8 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF (art. 28, parágrafo único, decreto 5.450/05).

12.9 Fica facultada a defesa prévia da CONTRATADA, em qualquer caso de aplicação de sanção, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

12.10 As sanções previstas neste instrumento poderão ser relevadas na hipótese de caso fortuito e força maior, ou a ausência de culpa da CONTRATADA, devidamente comprovadas perante a CONTRATANTE.

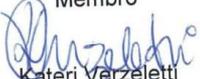
12.11 A totalidade das multas aplicadas na execução do presente Contrato não poderá exceder o limite máximo de 10% (dez por cento) de seu valor total, durante toda sua vigência.

12.12 As sanções serão aplicadas administrativamente, independentemente de interpeleção judicial ou extrajudicial.

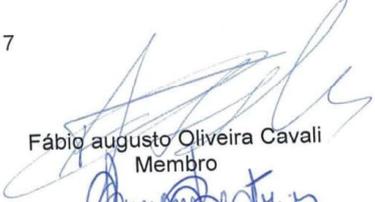
Comissão nomeada pela Portaria 029 de 14.03.2017

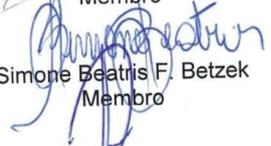
  
Magela Reny Fonticella Gomez  
Presidente

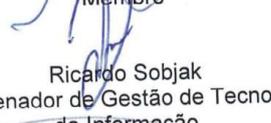
  
Mauro Acordi Júnior  
Membro

  
Kateri Verzeletti  
Membro

  
Ezequiel de Lima  
Diretor de Planejamento e Administração

  
Fábio Augusto Oliveira Cavali  
Membro

  
Simone Beatriz F. Betzek  
Membro

  
Ricardo Sobjak  
Coordenador de Gestão de Tecnologia da Informação

  
Flávio Feix Pauli  
Ordenador de Despesa

## ANEXO D – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Nº 05/2017



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração



## CONTRATO Nº 05/2017

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE CELEBRAM ENTRE SI CELEBRAM A UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ – CÂMPUS MEDIANEIRA E A MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS PARA ESCRITÓRIO LTDA PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO OUTSOURCING DE IMPRESSÃO.

Ao 12 dias do mês de setembro do ano de 2017, a **Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Medianeira**, CNPJ 75.101.873/0002-70, sediada na Av. Brasil, 42323, Parque Independência - Medianeira - PR, doravante denominada apenas **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo seu Diretor Geral, Sr. Flavio Feix Pauli, e a empresa **MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS PARA ESCRITÓRIO LTDA**, CNPJ n.º 26.040.632/0001-72, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. Vinicius Garzella, RG 8.886.762-9, CPF 061.184.369-24, celebram o presente Contrato, decorrente do Pregão n.º 14/2017, processo n.º 23064.002872.2017-10, o sujeitando-se aos preceitos de direito público e, em especial, as disposições da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, na Lei Complementar nº 123/2006 e no Decreto nº 6.204/2007 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666, de 21.06.1993, e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**Prestação de serviço de Outsourcing de impressão** (digitalização, impressão, reprodução de cópias), de acordo com as especificações contidas no Edital e seus Anexos.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - O serviço inclui o fornecimento de impressoras multifuncionais em regime de comodato e seus acessórios, suprimentos, insumos/consumíveis (toner, cilindro), assistência técnica/manutenção (com fornecimento de peças e componentes), exceto papel, bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços, sendo adotado o sistema de franquia compartilhada entre os equipamentos efetivamente locados.

**CLÁUSULA SEGUNDA – LEIS DE REGÊNCIA**

Em caso de dúvidas ou divergências entre os documentos aplicáveis a este contrato, prevalecerão, pela ordem, as disposições da Lei 8.666/93, suas alterações e normas pertinentes, e as CLÁUSULAS contratuais.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Este Instrumento de Contrato e seus Anexos guardam inteira conformidade com os termos do Edital de Pregão nº 14/2017, Processo nº



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira  
Diretoria de Planejamento e Administração



23064.002872.2017-10, do qual é parte integrante, vinculando-se, ainda, à proposta da CONTRATADA

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO LOCAL E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados na sede da CONTRATANTE, no endereço indicado no preâmbulo desse Contrato.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A CONTRATADA deverá fornecer e instalar os equipamentos nos locais determinados, devendo estar em perfeito estado de uso e conservação, obedecendo às especificações mínimas e demais condições estabelecidas, fornecendo ainda suprimentos e materiais de consumo, exceto papel.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - A CONTRATADA deverá substituir/transferir o equipamento sempre que a necessidade seja notada pela CONTRATANTE.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Será adotado o sistema de FRANQUIA COMPARTILHADA entre todos os equipamentos utilizados, para compensação de cópias/impressões entre os equipamentos.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - A cobrança de cópias excedentes dar-se-á somente quando o limite mensal da soma das franquias de todos os equipamentos for ultrapassado.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** – O valor unitário da cópia excedente deverá ser, no máximo, o equivalente a 80% do valor da cópia normal.

### CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Conferir todos os parâmetros e elementos que subsidiarão os serviços, correndo por sua exclusiva responsabilidade a constatação e aferição dos mesmos;
2. Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar, obedecendo às recomendações e exigências do fabricante dos materiais;
3. Fornecer de equipamentos em regime de comodato para impressão, cópia e digitalização de documentos, incluindo serviços de instalação, configuração e treinamento dos usuários para manuseio correto dos equipamentos nos locais indicados por esta Administração
4. Instalar os equipamentos, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato, no local indicado no item 4 deste termo, devendo as instalações adicionais necessárias também ser atendidas no mesmo prazo, contados, neste último caso, a partir do recebimento pela Contratada da solicitação da Contratante;
5. Instalar os equipamentos do tipo impressoras multifuncionais em perfeita condição de funcionamento e produtividade, devendo ser equipamentos novos e não remanufaturados, para uso exclusivo da Administração nos endereços e nas quantidades indicadas neste termo, correndo as despesas por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive com fornecimento inicial e periódico de todo o material de consumo necessário ao bom funcionamento do equipamento, exceto papel, e assim, mantê-los durante toda vigência do contrato e o tempo de locação, garantindo a Contratante o uso regular e eficaz do mesmo;



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração



6. Notificar a Contratante da instalação do equipamento para que esta possa proceder o recebimento do mesmo;
7. Garantir que todos os materiais a serem empregados nos serviços serão de boa qualidade, novos, não remanufaturados, atendendo aos padrões de mercado, e deverão satisfazer as especificações e recomendações do fabricante e fornecedor, e nas quantidades necessárias para suprir a demanda;
8. Manter por sua administração e responsabilidade uma plataforma web que permita através de login/senha acesso por esta Administração a um sistema de abertura e acompanhamento de chamados, além de permitir a solicitação de insumos e outras necessidades pertinentes ao funcionamento dos equipamentos em comodato
9. Executar, de forma contínua, a manutenção técnica, mecânica e operacional dos equipamentos instalados, de modo a manter a continuidade dos serviços, a plena e eficaz capacidade produtiva, através de pessoal de seu quadro técnico qualificado e sem qualquer ônus, encargos ou responsabilidades para a Contratante, devendo os respectivos serviços serem executados por sua conta e responsabilidade exclusiva, no local e durante o horário de expediente normal da UTFPR – Câmpus Medianeira, local onde se encontrarão instalados cada um dos equipamentos;
10. Atender às solicitações para reinstalação de equipamentos decorrente de sua transferência de local, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, admitindo-se prorrogação por igual período, mediante prévia e expressa justificativa da Contratada e autorização da Contratante, ainda sem quaisquer ônus;
11. Efetuar a reposição dos suprimentos do equipamento em até 04 (quatro) horas a partir do chamado técnico;
12. Proceder à substituição do equipamento dependente de assistência técnica por outro em perfeito estado de funcionamento no prazo máximo de 1 (um) dia útil, sem ônus para a Contratante e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Contrato; Substituir, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir da comunicação, todas as partes, componentes, acessórios ou peças defeituosas da máquina, restabelecendo o seu funcionamento, sem ônus para a Contratante;
13. Permitir que todos os equipamentos possibilitem consulta das contabilizações, configurações e status do dispositivo via web e via rede
14. Proceder às leituras dos medidores das impressoras multifuncionais, respeitando o período relativo ao mês, ou seja, de 1 a 30 ou 1 a 31, cabendo ao servidor da UTFPR – Câmpus Medianeira, responsável pelo contrato, anotar e acompanhar tal leitura ou contagem do medidor em formulário próprio da contratada;
15. Assumir os gastos e despesas que se fizerem necessárias para o atendimento das obrigações decorrentes do Contrato, tais como ferramentas, transportes, peças, lâmpadas, partes e acessórios da impressora, utilizando para isso componentes originais, assim como a presença de um supervisor técnico para assegurar o perfeito andamento dos mesmos, sempre que o representante da Contratante que irá fiscalizar o Contrato solicitar;
16. Responder pelos vícios e defeitos do equipamento, responsabilizando-se por todas as despesas inerentes aos serviços contratados e também por danos a terceiros;
17. Responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a



**Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira  
Diretoria de Planejamento e Administração**



- pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da Contratante, inclusive com sua substituição;
18. Fornecer crachá de identificação, exigindo o uso do mesmo nas dependências da Contratante, para o pessoal designado à execução dos serviços de assistência técnica;
  19. Promover a instrução e treinamento técnico ao pessoal de operação (servidores usuários) indicado pela Contratante, quando da instalação inicial do equipamento, bem como quando da substituição por outro com características de operações diferentes do inicialmente instalado, e, a qualquer momento, por solicitação da Contratante, arcando com todas as despesas;
  20. Fornecer, sempre que solicitado pela Contratante, informações e/ou esclarecimentos, através de mapas ou relatórios, relativos ao copiado individual ou global do equipamento, memorial de cálculo do valor do acréscimo ou redução de equipamento e demais assuntos que se fizerem necessários;
  21. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, sem prévio assentimento por escrito da Contratante;
  22. Faturar os serviços efetivamente prestados durante o mês de competência;
  23. Lançar na Nota Fiscal as especificações dos serviços, de modo idêntico aos discriminados no contrato, indicando data de emissão, mês de referência, valor respectivo e outros dados necessários à perfeita compreensão do documento de cobrança, devendo estar anexo à mesma o demonstrativo de utilização de material e consumo do mês de referência;
  24. Dar entrada na fatura para pagamento dos serviços prestados, até o quinto dia útil do mês subsequente, devendo anexar à referida fatura o demonstrativo do quantitativo de cópias efetuadas, compensação, excedentes e utilização mensal de todo o material (utilizado/consumido) no período;
  25. Respeitar e fazer cumprir a legislação de segurança e saúde no trabalho, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes;
  26. Respeitar e fazer cumprir a legislação de proteção ao meio ambiente, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes;
  27. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados a terceiros, inclusive danos à integridade física das pessoas, decorrentes da prestação dos serviços, ação ou omissão de seu empregado ou preposto, independentemente de culpa ou dolo dos mesmos, devendo ainda a contratada adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das disposições legais vigentes e das autoridades competentes;
  28. Celebrar Contrato após a homologação do certame;
  29. Designar um representante (preposto) perante a UTFPR – Câmpus Medianeira, a fim de prestar esclarecimentos e atender as solicitações que por ventura surgirem durante a execução do contrato;
  30. Manter durante toda a execução do Contrato em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração



31. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, consoante o art. 65, § 1º, da Lei nº 7.666/93. Facultada a supressão além deste percentual, mediante acordo entre as partes contratantes, art. 65, § 2º, II da Lei nº 7.666/93;

32. Responsabilizar pela sinalização e segurança de pessoas no local dos serviços.

33. Fica sob responsabilidade da CONTRATADA o recolhimento e a destinação correta de embalagens e demais materiais descartados que forem utilizados na prestação dos serviços adotando as políticas e boas práticas sustentáveis e ambientais na gestão de suprimentos, em conformidade com a legislação Lei n.º 12.305/2010, especialmente quanto à aquisição e ao descarte de toner, bem como dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos

#### CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Administração obriga-se:

1. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto do Edital, por intermédio do representante da Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação da UTFPR – Câmpus Medianeira e dos servidores designados pelo Diretor Geral do Câmpus;
2. Rejeitar os materiais que não satisfaçam aos padrões exigidos nas especificações e recomendações do fabricante do equipamento;
3. Proporcionar os meios para a boa execução dos serviços objeto deste Projeto;
4. Efetuar os pagamentos à Contratada;
5. Não permitir que outrem execute os serviços objeto deste Edital que se obrigam à Contratada;
6. Atestar as notas fiscais/faturas relativas aos serviços objeto do Edital;
7. Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;
8. Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários;
9. Estimular a melhoria da qualidade, o aumento da produtividade e a preservação do meio ambiente.

#### CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços executados a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal e anual, nele incluídas todas as despesas necessárias à sua perfeita execução, conforme tabela abaixo:

Meses	Valor mensal
Janeiro	R\$ 432,00
Fevereiro	R\$ 432,00
Março	R\$ 3.600,00
Abril	R\$ 3.600,00
Maio	R\$ 3.600,00



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira  
Diretoria de Planejamento e Administração



Junho	R\$ 3.600,00
Julho	R\$ 432,00
Agosto	R\$ 3.600,00
Setembro	R\$ 3.600,00
Outubro	R\$ 3.600,00
Novembro	R\$ 3.600,00
Dezembro	R\$ 3.600,00
<b>Valor anual</b>	<b>R\$ 33.696,00</b>

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes dessa contratação serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento Geral da União para o exercício de 2017 e, alocadas em recursos próprios no orçamento da União, conforme o Programa de Trabalho 108117, Natureza da Despesa 339037, Nota de Empenho nº 2017NE800261, emitida em 17/08/2017.

#### CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

O pagamento será creditado em nome da contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada uma vez satisfeitas às condições estabelecidas, em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal ou Fatura e aceitação do fiscal do contrato atestando os serviços prestados, discriminativas dos serviços para o Câmpus de Medianeira.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Os pagamentos mediante emissão de qualquer modalidade de ordem bancária serão realizados desde que a contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - Previamente à contratação e antes de cada pagamento será realizada consulta "ON LINE" ao SICAF, visando apurar a regularidade da situação do fornecedor, sem a qual referidos atos serão sobrestados até a sua regularização;

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - A CONTRATANTE reterá na fonte, sobre os pagamentos que efetuar as pessoas jurídicas, os impostos devidos, conforme legislação vigente.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - Qualquer erro no documento fiscal competente, ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, será motivo de correção pela Contratada, gerando a suspensão do prazo de pagamento até que seja definitivamente regularizada a situação, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

**SUBCLÁUSULA QUINTA** - Caso o vencimento da Nota Fiscal recaia em final de semana, feriado ou em dia que não haja expediente na CONTRATANTE, fica o pagamento prorrogado para o 1º dia útil subsequente.

**SUBCLÁUSULA SEXTA** - A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA o valor mensal referente aos equipamentos efetivamente locados.



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração



**SUBCLÁUSULA SÉTIMA** - Ao final de cada semestre será verificada a compensação de franquia, seguindo o cálculo definido na planilha modelo do Anexo IV do Edital.

#### **CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA**

A vigência do contrato terá seu início em 18/09/2017 e seu término em 18/09/2019, podendo ser prorrogado tantas vezes quantas forem necessárias, sempre através de Termo Aditivo, até atingir o limite estipulado pelo inciso II do artigo 57 da Lei 8.666/93, podendo ser rescindido a qualquer tempo, ocorrendo alguma hipótese prevista nos artigos 78, 79 e 80 da Lei 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RE Pactuação**

Os preços dos serviços e materiais objeto da contratação, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, nas correções subsequentes a primeira, da data de início dos efeitos financeiros da última correção, conforme art. 65 da Lei nº 8.666/93 poderão ser corrigidos utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, acumulado em 12 (doze) meses.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - O IPCA/IBGE é o índice geral de preços que melhor guarda correlação com os custos do objeto contratual, devido a inexistência de um índice específico, atendendo assim a orientação do art. 30-A § 2º II da Instrução Normativa nº 02 de 30.04.2008.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - As correções deverão ser precedidas de solicitação da contratada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES**

Poderão ser aplicadas as seguintes penalidades nos casos de inexecução total ou parcial do objeto e/ou das obrigações assumidas, conforme artigos 86 a 88 da Lei 8.666/93 e art. 28 do Decreto nº 5.450/2005:

a) Advertência;

b) A Multa será calculada em 0,5% (meio por cento) sobre o valor total da fatura, por dia em que, sem justa causa, a licitante vencedora não cumprir as obrigações assumidas ou cumpri-las em desacordo com o estabelecido neste Pregão, até o máximo de 10 (dez) dias, quando então incidirá em outras cominações legais;

c) Suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo tempo determinado pela legislação vigente, sendo este registrado obrigatoriamente no SICAF- Sistema de Cadastramento de Fornecedores;

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - Aquele que convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou ata de registro de preços, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito de ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira  
Diretoria de Planejamento e Administração



anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais (art.28, decreto 5.450/05).

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF. (art. 28, parágrafo único, decreto 5.450/05).

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Fica facultada a defesa prévia da Licitante, em qualquer caso de aplicação de sanção, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

**SUBCLÁUSULA QUARTA** - As sanções previstas neste instrumento poderão ser relevadas na hipótese de caso fortuito e/ou força maior, ou a ausência de culpa da Licitante, devidamente comprovada perante a Entidade de Licitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO**

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas nos artigos 77 a 81 da Lei nº. 8.666/93, de 21/06/93.

**SUBCLÁUSULA ÚNICA** - Constituem motivo para rescisão do Contrato:

- a) o não-cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços ou fornecimento nos prazos estipulados;
- d) o atraso injustificado do início de serviço sem justa causa e prévia comunicação à Administração;
- e) a paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração;
- f) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- g) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do parágrafo primeiro do artigo 67 da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993;
- h) a decretação da falência ou instauração da insolvência civil;
- i) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- j) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do Contrato;
- k) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento justificadas e determinadas pela máxima autoridade Administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo Administrativo a que se refere o Contrato;
- l) a supressão, por parte da Administração, dos materiais, acarretando modificações do valor inicial do Contrato além do limite permitido no parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993;
- m) a suspensão de sua execução por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração



mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

n) o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos serviços ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

o) a não-liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obras, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas nos projetos;

p) a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

q) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial da posição contratual, bem como a fusão, cisão ou incorporação, que implique violação da Lei de Licitações ou prejudique a regular execução do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO**

O serviço a ser contratado será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por representante da CONTRATANTE, designado pela CONTRATANTE, com atribuições específicas.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA** - A Fiscalização é exercida no interesse da Administração; não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA** - A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte o objeto deste contrato, se em desacordo com as especificações e as Cláusulas contratuais.

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA** - Quaisquer exigências da Fiscalização, inerentes ao objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA**

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive, multas eventualmente aplicadas e eventuais inadimplementos de encargos sociais e trabalhistas, a contratada deverá apresentar garantia que corresponda a 5% (cinco por cento) do valor do contrato para o período correspondente a 12 (doze) meses, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

**SUBCLÁUSULA PRIMEIRA:** a garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

*Prejuízos*



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Câmpus Medianeira  
Diretoria de Planejamento e Administração



II. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

IV. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

**SUBCLÁUSULA SEGUNDA:** a modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos itens da subcláusula primeira, observada a legislação que rege a matéria;

**SUBCLÁUSULA TERCEIRA:** a garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal – salvo outra Instituição Financeira indicada pela CONTRATANTE – em conta específica com correção monetária, em favor da contratante;

**SUBCLÁUSULA QUARTA:** a inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento);

**SUBCLÁUSULA QUINTA:** o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

**SUBCLÁUSULA SEXTA:** A contratante reterá a garantia prestada e os valores da fatura correspondentes a 01 (um) mês de serviço, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual, conforme previsto nos incisos IV e V do art. 19-A da IN SLTI/MPOG nº 02/2008.

**SUBCLÁUSULA SÉTIMA:** A CONTRATADA se obriga a repor, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela CONTRATANTE.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

As partes elegem o Foro da Justiça Federal, Subseção Judiciária de Foz do Iguaçu, Seção Judiciária do Paraná.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação do presente Contrato no Diário Oficial, por extrato, será providenciada até o 5º dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, correndo as despesas a expensas da CONTRATANTE.

E assim, por estarem justas e acertadas, foi redigido este contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, vão assinadas pelos representantes das partes, na presença de duas testemunhas abaixo firmadas.

↑ Vinícius



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração



**FLÁVIO FEIX PAULI**

Pela CONTRATANTE

**VINICIUS GARZELLA**

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME: *FABIO AUGUSTO O. CAVALLI*  
 CPF: *074.069.439-11*

NOME: *GRUBERTO Hartman*  
 CPF: *00435271911*



Ministério da Educação  
 Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Câmpus Medianeira  
 Diretoria de Planejamento e Administração

ANEXO IV

**PLANILHA MODELO PARA COMPENSAÇÃO DE FRANQUIA DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - Compensação Semestral**

\*Campos a serem preenchidos estão na cor branca

Quantidade de páginas contratadas na franquia mensal		Valor fixo da Franquia Mensal		Valor da página impressa Excedente à Franquia Mensal	
Mês	Quantidade	Valor	Valor Excedente	Valor	Valor Excedente
Mês 1	6000	R\$ 600,00	R\$ 28,84	R\$ 600,00	R\$ 628,84
Mês 2	6000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00	R\$ 600,00
Mês 3	6000	R\$ 600,00	R\$ 7,28	R\$ 600,00	R\$ 607,28
Mês 4	6000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00	R\$ 600,00
Mês 5	6000	R\$ 600,00	R\$ 246,68	R\$ 846,68	R\$ 846,68
Mês 6	6000	R\$ 600,00	R\$ 270,41	R\$ 870,41	R\$ 870,41
Total	36000	R\$ 3.600,00	R\$ 553,21	R\$ 3.600,00	R\$ 4.038,76
Delta Excedente (Δ Exc = Σ P - Σ F)					R\$ 438,76

INSTRUÇÕES:

- 1- Insira a quantidade mensal de páginas contratadas (Campo D3)
- 2- Insira o valor fixo da franquia mensal contratado (Campo D4)
- 3- Insira o valor a ser pago por página excedente contratado (Campo D5)
- 4- Preencha a coluna de quantidade de páginas produzidas em cada mês (Coluna C)
- 5- O valor a ser pago mensalmente estará na coluna "Valor Mensal"
- 6- No último mês do período de compensação (Mês 6) o valor a ser pago será o resultado apresentado no campo "Novo Valor a ser pago". Se esse valor estiver negativo, o órgão deverá gerar uma Guia de Recolhimento da União (GRU) a ser recolhida pela empresa contratada.

Novo Valor a ser pago	R\$ 755,96
Redução	R\$ 114,45
TOTAL A SER PAGO	R\$ 4.038,76

Σ F	Somatório das Franquias Mensais (em páginas)	*Franquia Mensal = somas das franquias dos tipos de equipamentos, separando-se monocromáticas e policromáticas
Σ P	Somatório das páginas produzidas no semestre (em páginas)	
Σ VE	Somatório Valor Excedente (R\$)	
Δ Exc	Delta Excedente (páginas)	$\Delta Exc = \Sigma P - \Sigma F$ (diferença entre o somatório produzido e o somatório das franquias mensais no semestre)
Valor Δ Exc	Valor Delta Excedente (R\$)	$Valor \Delta Exc = \Delta Exc \cdot Valor \text{Unitário Excedente}$
Redução	Valor da Redução (R\$)	$Valor da Redução = \Sigma VE - Valor \text{Delta Excedente}$
Novo Valor a ser pago	(R\$)	$Novo Valor a ser pago = Valor \text{mensal do último mês da apuração semestral} - Valor da Redução$

Vincius P

## ANEXO E – E-MAIL DIRPLAD NOVA SISTEMÁTICA DE IMPRESSÕES

<p><b>Data:</b> Qua, Set 27, 2017 [11:46:44 -03] <b>De:</b> servidores-md@listas.utfpr.edu.br <b>Para:</b> servidores-md@listas.utfpr.edu.br <b>Cc:</b> Flavio Feix Pauli &lt;pauli@utfpr.edu.br&gt;, Ezequiel de Lima &lt;ezequiel@utfpr.edu.br&gt; <b>Assunto:</b> [servidores-md] Nova sistemática de impressões</p>
---

Bom dia

O Câmpus Medianeira realizou processo licitatório para contratação de empresa para fornecimento de cópias, no modelo outsourcing.

Foram selecionados 18 ambientes para instalação destas impressoras.

Desta forma, as cópias passam a ser realizadas pelos servidores que demandam os serviços. Quando todos os equipamentos estiverem instalados, a COGETI vai providenciar senhas e e liberar outras funcionalidades para que os servidores possam enviar para impressão os arquivos direto dos ambientes em que se encontram.

A empresa está instalando máquinas nos departamentos, com previsão de que todas estarão em operação ainda nesta semana.

No momento as impressões podem, preferencialmente ser realizadas pelos técnicos administrativos na recepção da sala de reuniões do gabinete e pelos professores na sala de coordenações. Ou ainda, nos departamentos em que as máquinas forem sendo instaladas.

A empresa contratada fará um treinamento para todos os servidores para que possam usufruir de todos os recursos destas máquinas.

No momento, repassamos os procedimentos apenas para cópias, que podem ser realizadas de duas formas:

a) **Utilizando uma via impressa do material:** Neste caso, basta posicionar a folha na tela da máquina; acionar a opção (copiar) no visor; e escolher a quantidade.

b) **Pendrive:** aparece na tela os arquivos do pendrive. Selecione o arquivo correspondente e acione. Neste caso, o arquivo deverá estar em **formato PDF**.

Lembramos a todas as impressoras instaladas nesse formato de contratação devem ser utilizadas de forma coletiva, pois seria inviável a colocação destes equipamentos em todos os locais do Câmpus.

Dúvidas técnicas podem ser resolvidas na COGETI.

Atenciosamente

Ezequiel de Lima  
DIRPLAD

## ANEXO F – E-MAIL COGETI ESPECIFICAÇÕES E MANUAL DA IMPRESSORA

10/11/2018

[servidores-md] Manual das Impressoras Brother MFC-L6902DW

<b>Data:</b> Sex, Set 29, 2017 [14:31:55 -03] <b>De:</b> servidores-md@listas.utfpr.edu.br <b>Para:</b> servidores-md@listas.utfpr.edu.br <b>Assunto:</b> [servidores-md] Manual das Impressoras Brother MFC-L6902DW
---

Prezados,

Conforme foi divulgado anteriormente, estamos em fase de instalação dos equipamentos multifuncionais do outsourcing de impressão.

Os equipamentos fornecidos pela empresa vencedora da licitação possuem as seguintes características:

- Marca e modelo: Brother MFC-L6902DW;
- Funções: Impressora, Scanner, Copiadora e Fax;
- Recursos:
  - Digitalização: resolução de 1200x1200 dpi, alimentador do scanner frente e verso de passagem única, com opção de eliminar páginas em branco;
  - Formatos de digitalização: documentos de texto com reconhecimento de caracteres, imagem e PDF.
  - Destinos de armazenamento do documento escaneado: USB, E-mail, pasta compartilhada na rede, envio para o computador e cloud (Google Drive, DropBox, OneDrive...)
  - CÓPIA: cópia com opção frente e verso, ampliação/redução, cópia de documento de identidade;
  - IMPRESSÃO: impressão frente e verso, velocidade de 50 páginas por minuto e impressão segura (retém a impressão até que o utilizador informe a senha que cadastrou para o documento).

Os equipamentos possuem um recurso para impressão com o Google Cloud Print (<https://www.google.com/cloudprint>). Como ele, é possível imprimir documentos a partir de qualquer equipamento conectado à Internet, independente de sua localização.

Para auxiliar no uso dos equipamentos, selecionamos algumas partes do "Manual do Usuário" disponibilizado pela Brother.

**As instruções estão disponíveis em:** <https://nuvem.utfpr.edu.br/index.php/s/hmODvd5LYF0SKVd>

Para ver o "Manual do Usuário" completo, acesse: [http://support.brother.com/g/s/id/html/doc/mfc/cv\\_dcpl5502dn/bpr/manual/index.html#index\\_body](http://support.brother.com/g/s/id/html/doc/mfc/cv_dcpl5502dn/bpr/manual/index.html#index_body).

Att.,

---

Ricardo Sobjak

## ANEXO G – RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO – SETEMBRO 2018



Ministério da Educação  
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
COORD. GESTÃO DE TECN. DA INFORMACAO -MD



## RELATÓRIO PARA PAGAMENTO MENSAL

RELATÓRIO MENSAL PARA PAGAMENTO		
Empresa contratada:  MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS PARA ESCRITORIO LTDA EPP	Objeto:  LOCACAO DE MULTIFUNCIONAIS E IMPRESSORAS	Contrato nº: 05/2017
		Processo nº: 23064.002872/2017- 10
		Valor do Contrato R\$ 3.829,82
Fiscal Responsável: MAURO ACORDI JUNIOR	Mês de competência: 09/2018	Gestor do Contrato: FELIPE ABATTI
		Valor a ser glosado: R\$ 1.055,64

FISCALIZAÇÃO
<b>NOTA FISCAL</b>
(x) 1. CNPJ da contratada contido na Nota Fiscal é o mesmo que consta da Nota de Empenho;
(x) 2. Período de prestação de serviços está correto (sempre corresponde ao mês anterior ao da fatura).
(x) 3. Os valores e quantitativos da Nota Fiscal conferem com a medição dos serviços executados/produtos fornecidos.
<b>SERVIÇOS</b>
( x ) 01. Conferência diária se todos os serviços estão sendo prestados a contento e de acordo com o Contrato/Edital;
( x ) 02. As ocorrências estão sendo respondidas com rapidez e a contento pelo preposto da empresa;
( NA ) 03. As ocorrências diárias estão sendo registradas no Livro Ata do fiscal do Contrato;
( ) 04. Outro:
<b>RELATÓRIO DO FISCAL</b> (Justificar itens não selecionados)
Como fiscal do contrato nº 05/2017, prestado pela MG EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS PARA ESCRITORIO LTDA EPP contratada para o fornecimento e manutenção de equipamentos e suprimentos de impressão e digitalização, comunico que os serviços referentes ao mês de setembro de 2018 foram executados a contento.
Cabe ressaltar que neste mês encerrou-se o segundo semestre de prestação de serviços deste contrato, portanto foi realizada a compensação semestral, conforme o documento "Planilha de Compensação Semestral, 2018 (0503412)" incluído nesse processo.



Documento assinado eletronicamente por MAURO ACORDI JUNIOR, ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO, em 17/10/2018, às 19:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.utfpr.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.utfpr.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 0503898 e o código CRC 93AF3FAB.

## APÊNDICE A – E-MAIL PADRÃO ENVIADO AOS RESPONDENTES

**Data:** Seg, Mai 21, 2018 [14:44:37 BRT]  
**De:** Felipe Abatti <fabatti@utfpr.edu.br>  
**Para:** servidores-md@listas.utfpr.edu.br  
**Assunto:** Questionário - Serviço Terceirizado de Impressão

Prezado(a) servidor(a),

Este é um convite para você preencher o formulário de uma pesquisa acadêmica sobre o tema "**Serviço Terceirizado de Impressão**".

Sou servidor público da UTFPR Campus Medianeira e meorando em Administração Pública pelo PROFIAP.

O questionário é simples e rápido, pode ser respondido em menos de 3 minutos. Garanto o sigilo das respostas, que serão analisadas de forma agrupada (sem identificação individual).

[Clique aqui](#) para preencher o formulário.

Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,





**Qualidade do equipamento**

O equipamento fornecido pela empresa terceirizada é de qualidade? \*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Quando a impressora apresenta defeito ou acaba a tinta, a empresa terceirizada faz a substituição com rapidez? \*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

VOLTAR PRÓXIMA

Página 7 de 10

**Satisfação**

A quantidade de impressoras no Câmpus é satisfatória? \*

- Sim  
 Não

Qual é o meu nível de satisfação do serviço de modo geral? \*

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito Satisfeito				

VOLTAR PRÓXIMA

Página 9 de 10

**Segurança**

Eu me sinto seguro utilizando o serviço de impressão? \*

- Sim  
 Não

VOLTAR PRÓXIMA

Página 8 de 10

**Comentários**

Conte, em poucas palavras, como foi sua experiência com o novo modelo de impressão adotado pela UTFPR-MD. Cite pontos positivos, negativos e sugira melhorias.

Sua resposta

VOLTAR ENVIAR

Página 10 de 10

## APÊNDICE C – ENTREVISTA COM DIRETOR E EQUIPE DE PLANEJAMENTO

### ENTREVISTA COM DIRETOR DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

- 1 – Como surgiu a ideia de implementar o sistema no Câmpus?
- 2 – Como ocorreu o planejamento da contratação?
- 3 – Houve estudo da viabilidade da contratação? Se sim, quais custos foram levantados?
- 4 – Como foi realizado o estudo para definir a demanda de impressão necessária no Câmpus?
- 5 – Houve economia após implementação do processo? Há relatórios?
- 6 – Como se controla a demanda consumida? Que ações estão previstas em caso de consumo excessivo?
- 7 – Há previsão de renovação do contrato?

### ENTREVISTA COM EQUIPE DE PLANEJAMENTO (COGETI)

- 1 – Existe algum relatório contendo os custos de impressão antes da implementação do sistema?
- 2 – Existe algum documento produzido pela comissão? Que assuntos foram debatidos?
- 3 – É possível extrair relatórios de quantidade de impressão por máquina e por usuário?
- 4 – Quantas impressoras havia nos departamentos anteriormente?
- 5 – O que foi feito com as impressoras antigas? Estavam em bom estado de conservação?
- 6 – A satisfação do usuário melhorou com a implementação do novo sistema?
- 7 – Houve treinamento para usar as novas impressoras?
- 8 – Quais os principais problemas encontrados no novo modelo?
- 9 – Os usuários sabem utilizar todos os recursos do equipamento?
- 10 – Está prevista alguma política de impressão que instrua o usuário quanto ao modo de utilização do equipamento e uso consciente?