



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

**I – ESTUDO PRELIMINAR**

**Para contratação de empresa para prestação de serviços de manutenção de impressoras.**

**DEMANDANTE:** Assistência de Serviços Gráficos.

**1 – DEMANDA 01: manutenção da impressora a Laser, Konica Minolta Bizhub C7000P.**

Considerando o término do contrato de garantia da impressora a laser e colorida Konica Minolta Bizhub Press C7000P em 16/01/2017, PAD n.º 2344/2014, Contrato 195/2014, a qual se encontra em uso na Assistência de Serviços Gráficos deste Tribunal, a qual foi adquirida no final de 2015 pelo valor de R\$ 216.990,00 reais, torna-se necessária a contratação de empresa especializada para dar continuidade à manutenção do equipamento, adquirido no começo de 2016, uma vez que esta é a melhor e mais moderna impressora de propriedade do TRE-PR, cuja finalidade é a impressão em alta resolução, em grandes formatos, visando atender as demandas mais refinadas, importantes e também as rotineiras deste Tribunal.

**2 – DEMANDA 02: manutenção de 02 (duas) impressoras duplicadoras, a base de tinta e óleo vegetal - Risograph e Duplo.**

Cada equipamento do parque gráfico possui uma finalidade específica e no caso destas duas impressoras duplicadoras, cujos contratos de manutenção também estão encerrados, possuem a função de fazer milhares de cópias em pouquíssimo tempo com um custo extremamente baixo devido à tinta ser à base de água e óleo vegetal, são dois bens que completam o parque gráfico com funções relevantes para determinadas demandas deste TRE/PR, a exemplo, a impressão de mais de 2.000.000 (dois milhões) de folders para biometria 2017, impressão de 8.000.000 (oito milhões) de colinhas para 2018, itens que somente nestes equipamentos é que seria possível atender, haja vista o grande volume de impressões em um exíguo prazo de tempo.

Estes dois equipamentos foram adquiridos em 1996 (Riso) e 2006 (Duplo) e fazem parte de um estudo no qual foi salientado o desfazimento destes bens devido a serem antigos (PAD 16400/2016, doc 183626/2016), porém a situação econômica do País levou este Egrégio a também fazer diversos cortes orçamentários, inviabilizando, no momento, a aquisição de um duplicador novo. Assim, para que não haja prejuízo no cronograma de impressos da biometria e das Eleições 2018, faz-se necessário ter estes equipamentos em bom estado de conservação e manutenção.

Neste mesmo sentido do doc 183626/2016

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 27/09/2017 14:12:29  
Por: VINICIUS CIT CONFORTO DE SOUZA

TRE/PR



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

duplicadoras, está sendo realizado pela Coordenadoria de Segurança Transporte e Apoio Administrativo um estudo geral sobre os serviços prestados e equipamentos de mecanografia, PAD 13095/2016, pelo qual se pretende apresentar diagnóstico e sugestões para os moldes de continuidade do negócio, atendendo às demandas do TRE com melhor opção de custos.

**3 - DEMANDA 03: manutenção da impressora a laser e colorida, Canon ImageRunner C5180.**

Este equipamento foi adquirido em fevereiro de 2007, sendo que o contrato de manutenção termina em 22/07/2018 sem possibilidade de prorrogação devido ao termo final dos 5 anos máximos previstos na lei 8666/93. Soma-se ao fato a informação de que esse período coincide com a fase de realização do calendário de impressos das Eleições 2018.

Nessa perspectiva, objetivando evitar-se prorrogação excepcional e almejando a redução da demanda administrativa no sentido de se evitar sobrecarga de trabalho no período Eleitoral, com formalidades de contratações, assim como incluir nesses mesmos estudos para a contratação, sugere-se análise superior para que este equipamento, também fundamental para o parque gráfico, com funções únicas e específicas, seja incluído no futuro termo de referência, para que junto com os itens das demandas 01 e 02, seja efetivado contrato de manutenção, a partir do fim da vigência do contrato 111/2013, ou seja, a partir do dia 23/07/2018.

Além destes fatores preponderantes, ressalta-se o fato da economia para o Erário Público, visto que, atualmente, o valor mensal da manutenção é de R\$ 2.453,89 e, para esses estudos, conseguiu-se orçamento no valor de R\$ 900,00 reais mensais para manutenção mensal, nos mesmos moldes da atual contratação, o que gerará uma economia mensal no valor de R\$ 1.440,00 reais para o TRE/PR.

**4 – DA PESQUISA QUANTO A FORMA DE CONTRATAÇÃO: Impressora a Laser, Konica Minolta Bizhub C7000P (estende-se também para Canon ImageRunner C5180, pois se tratam de equipamentos similares).**

Temos duas referências para a futura contratação, sejam elas:

**4.1) DA MANUTENÇÃO MENSAL**

A primeira referência é o vigente contrato de n.º 111/2013, cujo objeto contratado se refere à prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para uma impressora a laser e colorida, Canon ImageRunner IRC5180 (demanda n.º 3), igualmente em uso na Assistência de Serviços Gráficos.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

mensal fixo no valor de R\$ 2.340,10 reais.

A prestação dos serviços, verificada pelo Gestor do contrato, é de excelente qualidade, desde a abertura de um chamado até a efetiva prestação da manutenção, incluindo também a organização administrativa, além do profissionalismo dos técnicos, cumprimentos de prazos, enfim, servindo de base aquele termo/contrato para a presente contratação.

Ainda neste mesmo sentido, foi pesquisada junto à Universidade Federal do Paraná, Pró-Reitoria de Administração, Imprensa da UFPR, qual a melhor forma de contratação de manutenção adotada para equipamento similar ao existente em nosso parque gráfico e a resposta obtida junto ao Diretor, Sr. Maurício Garcia Tosi, foi a de que a manutenção deve ser mensal, prestada por empresa especializada, com técnicos treinados pelo fabricante, devido à complexidade e ao valor do bem, objetivando ter um equipamento em perfeitas condições de uso, visto que o objeto do contrato vigente é uma impressora a laser de grande porte, com excelente qualidade de impressão (1.200 pixels) e com um alto valor patrimonial (valor da aquisição do bem em 2015 foi de R\$ 216.990,00 reais), justificando dessa forma a essencialidade da contratação para manutenção deste bem.

#### **4.2) DA MANUTENÇÃO POR CHAMADO TÉCNICO.**

Outra forma pesquisada seria a da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva, através de chamado técnico, os quais seriam pagos por hora de serviço realizado, pretendendo-se à redução de custos, visto que o equipamento, ora objeto da contratação, é praticamente novo e com pouco uso, gerando pouca manutenção, justificando a contratação por chamado técnico e não através de uma manutenção fixa mensal, objetivando, portanto, poupar o erário público.

Esta modalidade não se enquadraria para a impressora a laser Canon ImageRunner C5180 pelo fato de que este equipamento é mais antigo, adquirido em 2007, e já consta com mais de 3.000.000 de cópias impressas, gerando muitos chamados técnicos conforme relatório do fornecedor contido no ANEXO V, a exemplo, em 2016 foram realizados 52 chamados.

Diante destas duas formas propostas, doravante serão analisadas os pontos prós e contras, verificando-se os desdobramentos que se podem dar através de ambas as formas, verificando e comparando valores (mensais e por chamado), quantidade estimada de chamados mensais, disponibilidade orçamentária, enfim, verificar-se-á adiante qual o melhor modelo para a futura contratação com relação à impressora a laser Konica Minolta C7000p.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

## **5 – PESQUISA: 02 Impressoras duplicadoras.**

Estes dois equipamentos são fundamentais para atender as grandes demandas das Eleições e as rotineiras deste Tribunal, são extremamente rápidos com um custo muito baixo por impressão, entretanto possuem uso esporádico, visto que para poucas cópias são usados outros tipos de equipamentos.

Estas impressoras possuíam um contrato de manutenção mensal extremamente oneroso para a Administração, cerca de R\$ 3.426,75 reais mensais, ocorrendo que, diante de seu uso esporádico, passavam-se meses e não havia o uso destas máquinas e visando poupar o erário foi realizado o cancelamento contratual, a exemplo do descrito acima, 07 (sete) meses após o cancelamento do contrato 108/2013 é que uma destas máquinas apresentou defeito, necessitando de manutenção corretiva.

Considerando sua fundamentabilidade em determinadas circunstâncias para o parque gráfico deste TRE, considerando que são somente estes equipamentos que atendem de forma adequada as grandes demandas de impressão em curtos prazos de tempo, considerando a eventualidade de seu uso e visando dar continuidade à prestação de serviços de forma efetiva e pontual, sugere-se, evidenciando-se, pela prática, que a manutenção para estes equipamentos, deva ser realizada e paga por chamado técnico, visando agregar duas condições: ter os equipamentos em boas condições e com um mínimo de gasto de dinheiro público para a manutenção através de chamado técnico, descartando a manutenção fixa mensal.

## **6 – CONCLUSÕES:**

Conclui-se, portanto:

- 1) Que as impressoras **Konica C7000p e Canon IRC5180** devem ser descritas para contratação sob a forma de manutenção mensal, com intervenções na forma preventiva e corretiva, com valor mensal fixo, a ser definido na licitação, a partir do parâmetro fixado no edital;
- 2) Que as impressoras duplicadoras **Risograph GR3750 e Duplo DP460H** devem ser definidas para contratação por chamada técnica, fixando-se número de vezes que será acionada a empresa a ser contratada, sendo realizadas, na ocasião das visitas, manutenções corretivas.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

## **7 – OBJETOS.**

**Item 01** - Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados (pagamento mensal) com manutenção preventiva e corretiva de uma impressora **Konica Minolta Bizhub Press C7000P**, ano de fabricação 2015, que conta com um total de 377.000 mil cópias impressas, conforme especificações constantes neste estudo.

**Item 02** - Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de manutenção corretiva, através de chamado técnico, os quais serão pagos por hora de serviço realizado, de duas impressoras duplicadoras: **Risograph GR3750**, ano de fabricação 1996, e **Duplo DP460H**, ano de fabricação 2007, conforme especificações constantes neste termo.

**Item 03** – Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados (pagamento mensal) com manutenção preventiva e corretiva de uma impressora **Canon ImageRunner C5180**, ano de fabricação 2007, que conta com um total de 3.000.000 milhões cópias impressas, conforme especificações constantes neste estudo.

## **8 - ALINHAMENTO AOS PLANOS DO TRE-PR**

**Macro desafios da Justiça Eleitoral 2015-2020 - Aperfeiçoamento da Gestão e de Custos** - Refere-se à utilização de mecanismos para alinhar as necessidades orçamentárias de custeio, investimentos e pessoal ao aprimoramento da prestação jurisdicional, atendendo aos princípios constitucionais da administração pública. Envolve estabelecer uma cultura de redução do desperdício de recursos públicos, de forma a assegurar o direcionamento dos gastos para atendimento das necessidades prioritárias e essenciais dos órgãos da justiça.

O objetivo almejado pela Assistência de Serviços Gráficos nessas contratações é a **economia**, de forma a promover a redução do desperdício de recursos públicos e assegurar o atendimento das necessidades prioritárias, essenciais, a exemplo do cronograma das Eleições 2018 e as rotineiras da Justiça Eleitoral.

## **9 - DA DEMANDA DE SERVIÇOS DA ASG**

**9.1** - A Assistência de Serviços Gráficos foi idealizada para atender as pequenas e médias demandas do TRE-PR, porém a exigência do TRE passou a ser constante, aumentando o número de pedidos, dos mais diversos, a cada ano, sendo necessário adaptações do setor para cumprimento das demandas, principalmente em anos eleitorais. A ASG passou a ter um papel importante na divulgação das ações da Justiça Eleitoral



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

aumento considerável da demanda.

**9.1.1** – A exemplo desta crescente demanda, a Assistência de Serviços Gráficos produziu no ano de 2016:

<b>Descrição do material</b>	<b>Quantidade</b>
Impressões diversas, coloridas	609.059
Impressões diversas, em monocolor	193.309
Confecção e impressão de folders, panfletos, placas e cartazes	198.700
Blocagem em geral, com ou sem impressões	20.350
Confecção de senhas, diversos modelos	19.483
Etiquetas, diversos tamanhos	17.272
Confecção de envelopes, em diversos padrões de papéis, assim como, em diversos tamanhos, seguindo etapas de corte, dobra vinco e colagem	6.092
Confecção de diplomas, convites e certificados em geral	5.064
Confecção, grampeamento ou perfurações, montagem e arte final de apostilas e livros, livretos e revistas	1.992
Encadernações em espiral	1.228
Confecção de livros capa dura e outros	217
Corte e montagem de capas de processos	200
Cortes e serrilha de papéis e outros, em diversos padrões e/ou formatos,	351 resmas
Formulários timbrados padrão TER	11.000
Cartões de visita	4.970
Tarjas em diversos tamanhos e modelos	2.361
Plastificações em diversos padrões e formatos	1.671
Crachás	3.168
Carteiras funcionais	116
Cartazes informativos em diversos tamanhos	12.823
Fragmentação de material de descarte	aproximadamente 01 tonelada

**9.1.2** - A partir de novembro de 2016 a Assistência de Serviços Gráficos – ASG - começou a planilhar e detalhar desde a data, horário de entrada da demanda, tipo de material a ser confeccionado ou impresso, quantidade, hora de entrega e assinatura do demandante para podermos ter parâmetros para a adoção do **Acordo de Nível de Serviço**.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

Com base na respectiva planilha, mesmo após o segundo turno das Eleições, a ASG continuou tendo uma grande demanda por serviços gráficos, **produzindo de novembro até junho de 2017:**

Descrição do material	Quantidade
Impressões diversas, coloridas	33.320
Impressões diversas, em monocolor	44.406
Confecção e impressão de folders, panfletos, placas, cartazes e outros do gênero	<b>2.043.635</b>
Blocagem em geral, com ou sem impressões	377
Confecção de senhas, diversos modelos	350
Etiquetas, diversos tamanhos	18.152
Confecção de envelopes, em diversos padrões de papéis, assim como, em diversos tamanhos, seguindo etapas de corte, dobra vinco e colagem	5.041
Confecção de diplomas, convites e certificados em geral	5.795
Encadernações em espiral	385
Confecção de livros capa dura e outros	202
Cortes e serrilha de papéis e outros, em diversos padrões e/ou formatos	aproximadamente 27 resmas
Fragmentação e descarte de material	aproximadamente 781 sacos de 200 de litros (cerca de <b>5,4 toneladas</b> )
Formulários timbrados padrão TER	3.500
Cartões de visita	1.183
Tarjas em diversos tamanhos e modelos	633
Plastificações em papéis em diversos padrões e formatos	455
Plastificações de crachás	1548
Plastificações de carteiras funcionais	25
Plastificações de cartazes informativos em diversos tamanhos	258

**9.2** - Para suprir essa crescente da demanda, principalmente de impressões coloridas e de folders para biometria, 8.000.000 (oito milhões) de colinhas para as Eleições 2018, dentro outros materiais constantes no Cronograma das Eleições 2018, faz-se necessário a contratação de empresa para manutenção dos equipamentos objetos deste estudo, além da necessidade de manter em bom funcionamento todo o parque gráfico adquirido pelo Tribunal.

## **10 – LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**10.1** - Assistência de Serviços Gráficos, sito à Rua João Parolin, 224, Sala c105, térreo, bairro Prado Velho, Curitiba/PR, mediante agendamento prévio com o Gestor ou fiscal da contratação.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

## **11 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PRETENDIDA DA CONTRATADA**

**11.1** – A empresa contratada deverá apresentar, **10 (dez) dias antes da assinatura do contrato**, documentos que comprovem que seus técnicos estão habilitados, treinados e capacitados para poderem prestar a manutenção nos referidos equipamentos.

**11.2** – Caso a contratada não apresente a documentação estabelecida no prazo acima, ficará sujeita ao pagamento da multa em percentual diário a ser definido no contrato, até a regularidade da obrigação, sob pena de rescisão contratual devido à falta de capacitação técnica para os serviços.

**11.3** – Sugere-se que, na fase licitatória, sejam exigidos documentos de praxe para comprovar qualificação técnica da empresa, como por exemplo, atestados de capacitação, comprovando experiência no trabalho objeto da contratação. Para tanto, a comprovação mínima deverá ser de ter prestado serviços de manutenção de equipamentos gráficos, mensal ou por chamada técnica, com atendimento de acordo com as exigências contratuais.

## **12 – DO LEVANTAMENTO PRELIMINAR DE MERCADO E ESTIMATIVA DE VALORES COMPARANDO MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO**

**12.1** – Do orçamento obtido para impressora Konica C7000p, item 01 (**cotação por chamado técnico**).

<b>EMPRESA</b>	<b>VALOR HORA COTADO</b>
AC Urban Tribe importação e Comércio Ltda	R\$650,00 para primeira hora técnica e R\$450,00 para segunda hora técnica.

### **Estimativa de gastos na modalidade do chamado técnico**

<b>Empresa AC URBAN - Impressora KONICA (Item 01)</b>	<b>VALOR</b>
Valor pela 1ª hora	650,00
Valor pela 2ª hora	450,00
Valor pela 3ª hora	450,00
Quantidade de chamados mensais (estimativa em anos eleitorais)	3,00
Valor mensal por chamado técnico	4.650,00
Valor durante a vigência de 20 meses (prazo informado no pedido de orçamento), <b>COM CHAMADO TÉCNICO</b>	93.000,00





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

**12.2** – Do orçamento obtido para impressora Konica C7000p, item 01 (**cotação para manutenção mensal**).

EMPRESA	VALOR MENSAL COTADO
AC Urban Tribe importação e Comércio Ltda	R\$1.700,00 por mês

**Estimativa de gastos na modalidade de manutenção mensal**

Valor mensal por contrato continuado.	1.700,00
Valor durante a vigência de 20 meses (prazo informado no pedido de orçamento) <b>COM CONTRATO CONTINUADO.</b>	34.000,00

**12.3** – Do orçamento obtido para as impressoras Duplicadoras (**Item 02**).

EMPRESA	VALOR HORA COTADO
M.A. Kloss & Cia Ltda	Valor para três horas de atendimento: R\$480,00. Valor por hora excedente: R\$100,00
Rosane de Oliveira Santos – ME	R\$150,00 por hora.

**Estimativa**

Empresa M.A. KLOSS - Duplicadoras (Item 02)	VALOR
Valor por hora (mínimo de 3 horas).	480,00
Quantidade de chamados na vigência de 20 meses (prazo informado no pedido de orçamento).	10,00
Valor durante a vigência de 20 meses, <b>COM CHAMADO TÉCNICO.</b>	4.800,00

Valor <b>mensal</b> da última contratação (cto 108/2013) <b>COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO</b>	3.426,75
---	----------

Empresa ROSANE - Duplicadoras (Item 02)	VALOR
Valor por chamado, (considerando o período de 3 horas para poder comparar com o orçamento da M.A. KLOSS)	450,00
Quantidade de chamados na vigência de 20 meses	10,00
Valor durante a vigência de 20 meses (prazo informado no pedido de orçamento).	4.500,00



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

**12.4 – Do orçamento obtido para impressora Canon IRC5180, item 03 (cotação para manutenção mensal).**

EMPRESA	VALOR MENSAL COTADO
AC Urban Tribe importação e Comércio Ltda	R\$900,00 por mês

Para este equipamento não é vantajoso a contratação por chamado técnico, visto que é um equipamento mais antigo, adquirido em 2007, e já consta com mais de 3.000.000 (três milhões) de cópias impressas, gerando muitos chamados técnicos conforme relatório do fornecedor contido no ANEXO V, a exemplo, em 2016 foram realizados 52 chamados.

### **13 – PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA**

Há previsão em proposta orçamentária 2017 no valor de R\$ 47.150,00 reais para manutenção a todos os equipamentos listados com base nos orçamentos obtidos levando em consideração a forma da contratação e em conformidade com o levantamento de mercado, item 12.

### **14 - JUSTIFICATIVA DE OPÇÃO POR PARCELAMENTO OU NÃO DO OBJETO**

O objeto pretendido, manutenção de equipamentos de mecanografia, apesar de fazer parte de item único “manutenção de equipamentos” poderá ser dividida em itens distintos, posto que o mercado fornecedor atua de acordo com as máquinas respectivas: Konica Minolta, Canon, Risograph e Duplo.

Dessa forma, é prudente que a Administração opte por 02 itens, quais sejam:

- 1) Manutenção da impressora Konica Minolta C7000p e Canon IRC5180;
- 2) Manutenção das duplicadoras Risograph GR3750 e Duplo DP460H;

Para tal conclusão, considerou-se as seguintes questões:

- a) O modo com que o mercado fornecedor atua: baseado no levantamento de mercado, as empresas que atuam na manutenção das impressoras a laser não atuam na manutenção das duplicadoras e vice versa, ou seja, os técnicos das duplicadoras não se credenciam na manutenção das impressoras a laser;
- b) A partir dos estudos, a divisão do objeto é tecnicamente viável, posto que a manutenção das impressoras a laser serão pagos mensalmente e as duplicadoras por chamado técnico, além do ramo de atuação de cada empresa, visto que as que atuam na manutenção das máquinas a laser não atuam nas duplicadoras e vice versa, resultando em apenas 02 itens.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

e, provavelmente, 02 contratos para que a área gestora gerencie e fiscalize;

- c) Economicamente também é viável dividir a solução, considerando-se os orçamentos obtidos, na medida em que para alguns (impressoras duplicadoras) há mais vantagem em ser feita contratação por chamada técnica conforme comparação realizada no item 11.3. Já para as impressoras a laser há vantagem em pagamento mensal fixo, vez que demandam muitas chamadas por ano, acarretando grande despesa à Administração conforme demonstrado nos itens 11.2 e 11.4, bem como na identificação dos riscos contida no item 22;
- d) Considerando-se que se tratam de poucos equipamentos e com mercado fornecedor segmentado, conclui-se que não haverá perda de escala ao dividir o objeto, havendo, sim melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir o objeto.

## **15– OS RESULTADOS PRETENDIDOS**

### **15.1 – Contratos vigentes e vencidos**

Dentre as quatro impressoras em uso na Assistência de Serviços Gráficos, objetos deste estudo, somente uma delas possui contrato vigente, Canon IRC5180, Contrato 111/2013, o qual vencerá em julho de 2018. Todas as outras máquinas, inclusive a melhor impressora de propriedade deste TRE/PR, estão com o contrato de garantia ou de manutenção vencidos. O contrato de garantia da Konica Minolta, 195/2014, venceu em 16/01/2016 e das duplicadoras foi encerrado em 24/11/2016 devido a ser muito oneroso para a Administração.

Considerando que estes três equipamentos estão sem contrato e o que esta vigente também está prestes a vencer e considerando a fundamentabilidade de cada máquina, as contratações são urgentes face à demanda de serviços da ASG.

A inclusão da impressora Canon IRC5180 é uma ação adotada relativa a evitar solução de continuidade do serviço, pois ainda possui contrato vigente, porém está prestes a vencer e que se monitorar-se-á, próximo a data de expirar a vigência se a licitação foi concluída, realizando a rescisão do contrato atual e continuidade da prestação dos serviços por meio do novo contrato, evitando-se desta forma uma contratação emergencial ou ainda a prorrogação excepcional.

### **15.2– Vigência**

**15.2.1** - Sugere-se a vigência por 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogada.

**15.2.2** - O período de vigência mencionado no item acima é o prazo que melhor coaduna com os interesses da Administração, seja

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 27/09/2017 14:12:29  
Por: VINICIUS CIT CONFORTO DE SOUZA



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

administrativa, ou seja, evitando prorrogações anuais, estudos para novas contratações, além de evitar sobrecarga pelos gestores.

**15.2.3** - Não obstante, caberá à área gestora, a cada período (exercício financeiro ou 12 meses) verificar a manutenção da vantajosidade econômica e qualitativa do contrato, por meio de pesquisas de mercado, com auxílio da Seção de Compras, se necessário.

**15.3 – Da manutenção mensal (para a impressora a laser Konica C7000P e Canon IR5180) embasada nos estudo dos riscos, item 20.**

**15.3.1** – A CONTRATADA deverá efetuar manutenção preventiva no equipamento, **pelo menos 1 (uma) vez por mês**, a qual compreende a inspeção, limpeza, lubrificação, testes e revisões, visando à prevenção de desgastes e defeitos futuros, ao funcionamento eficiente, seguro e econômico, bem como à verificação de quais peças estão comprometidas em seu funcionamento para serem substituídas.

**15.3.2** - As chamadas para manutenção deverão ser atendidas no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, contadas do contato formal (e-mail) feito pelo fiscal da contratação. Este prazo será reduzido pela metade nos anos em que houver eleições.

**15.3.3** - Para os casos em que for necessária a remoção do equipamento para o laboratório da contratada, o tempo de solução e devolução será de, no máximo, 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da data em que o equipamento foi retirado.

**15.3.3.1** - A retirada e devolução ocorrerá às expensas da contratada, a qual se responsabilizará integralmente pelo equipamento, desde a retirada do TRE até a devolução em perfeitas condições de uso.

**15.4 – Da manutenção por chamados técnicos (para as impressoras duplicadoras)**

**15.4.1** – Todos os chamados técnicos serão pagos por hora de serviço.

**15.4.2** - Caso o conserto seja executado em menos de uma hora de serviço, a contratante pagará à contratada o valor integral de uma hora. Após a primeira hora de serviço a contratante pagará à contratada o valor fracionado da hora, contados a cada 15 (quinze) minutos de serviços prestados.

**15.4.3** - As chamadas para manutenção deverão ser atendidas no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, contadas do contato formal (e-mail) feito pelo fiscal da contratação. Este prazo será reduzido pela metade nos anos em que houver eleições.

**15.4.4** – A contratada deverá concluir os serviços no prazo máximo de 04 (quatro) horas úteis. Caso a solução de defeitos dependa de pe



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

TRE, o prazo contará a partir da data da chegada/entrega da peça à contratada.

**15.4.5** – Para os casos em que for necessária a remoção do equipamento para o laboratório da contratada, o tempo de solução e devolução será de, no máximo, 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da data em que o equipamento foi retirado. Neste caso o valor a ser pago a contratada será o equivalente a 04 (quatro) horas úteis.

**15.4.5.1** - A retirada e devolução ocorrerá às expensas da contratada, a qual se responsabilizará integralmente pelo equipamento, desde a retirada do TRE até a devolução em perfeitas condições de uso.

**15.5 – Das especificações dos serviços (para todos os objetos: impressoras a laser e duplicadoras)**

**15.5.1** – As intervenções preventivas e corretivas deverão ser realizadas por técnicos da contratada, devidamente credenciados e uniformizados, nas dependências do TRE-PR.

**15.5.2** – A contratada deverá fornecer material, ferramentas e mão de obra especializada, segundo os critérios técnicos para efetuar reparos, ajustes e substituições de peças, quando necessárias, para o perfeito funcionamento dos equipamentos.

**15.5.3** – A retirada do equipamento para manutenção em laboratório, se necessário, somente será feita mediante autorização da contratante e **pelo prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis** da retirada à devolução. Neste caso, todas as despesas relativas ao transporte ficarão por conta da contratada, a qual se responsabilizará integralmente pelo equipamento, desde a retirada do TRE até a devolução em perfeitas condições de uso.

**15.5.4** - Em caso de danos aos equipamentos, será apurada a responsabilidade da contratada por meio de processo administrativo, podendo resultar em ressarcimento integral do bem à Administração, aquisição de equipamento novo ou conserto, conforme o caso.

**15.6 – Das peças e das garantias (para todos os objetos: impressoras a laser e duplicadoras)**

**15.6.1** – No caso de orçamento de peças de valor total, **igual ou inferior a R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais)**, a contratada deverá apresentar orçamento prévio e descrição pormenorizada das mesmas, efetuando as trocas somente após a autorização do TRE-PR. Este valor sugerido, incluindo-se peças à contratação, objetiva viabilizar a prestação do serviço de forma ágil, na medida em que os equipamentos não podem ser paralisados até que a Administração promova processos de aquisições individualizados. Esse procedimento



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

empresa contratada é parte essencial da contratação, funcionando como acessório e condição para ser prestado o serviço.

Isso porque a falta de uma simples peça, a ser adquirida por processo normal de contratação, que leva em torno de 1 mês no cenário ideal, pode frustrar importantes projetos do TRE, atingindo prejuízos de grandes proporções ao Órgão. Por essa razão, é essencial que seja previsto valor para aquisição de peças no próprio contrato, buscando alcançar a agilidade e efetividade na prestação dos serviços, visto que os maiores demandantes desta Assistência exigem rapidez na execução dos serviços.

**15.6.2** – O valor das peças fornecidas pela contratada, conforme item acima, deverá ser somado e faturado junto com o valor da hora técnica ou da manutenção mensal, destacando-se os valores de peças e serviços.

**15.6.3** – A contratante poderá efetuar pesquisa de mercado para constatar a vantajosidade dos valores das peças apresentados pela contratada e, se for o caso, adquiri-las no mercado, ficando a instalação por conta da contratada, com garantia dos serviços prestados.

**15.6.4** – Se o preço proposto pela contratada for mais vantajoso, a contratada terá o prazo máximo de 10 (dez) dias para o fornecimento das peças de fabricação nacional e de 30 (trinta) dias para as peças de procedência estrangeira, procedendo aos serviços de substituição respectivos.

**15.6.5** – As peças adquiridas deverão ser originais do fabricante do equipamento, com garantia mínima de 90 (noventa) dias contra quaisquer defeitos, de acordo com as normas do Código de Defesa do Consumidor.

**15.6.6** – O TRE/PR analisará a possibilidade de reposição com peças similares quando comprovada a inexistência no mercado de peças originais do fabricante do equipamento, desde que adquiridos de fabricantes idôneos e conceituados, com garantia dos produtos ofertados.

**15.6.7** – Quando da utilização de peças similares, a contratada será responsável pelos reparos daquelas por ela fornecidas, ou a substituição por outra nova, de idênticas características, caso ocorram quaisquer danos irreversíveis pelo emprego de peças incompatíveis ou materiais inadequados.

**15.6.8** - Quando as peças forem fornecidas pela Contratada, na nota fiscal ou na fatura de aquisição da peça deverá constar o valor da peça e o dos componentes substituídos, e o número da série ou do patrimônio do equipamento.

**15.6.9** - No caso em que o conserto for inviável o



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

ultrapasse a 50% (cinquenta por cento) do valor do equipamento, deverá ser emitido um laudo técnico pela contratada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, devendo ser cobrado por este serviço o correspondente valor de 01 (uma) hora técnica para o item 02.

**15.6.9.1** - Para o item 01, o laudo deverá ser emitido sem custo, visto que já existe um pagamento mensal pelos serviços.

**15.7 – Do valor da aquisição de peças para as impressoras a laser, Konica C7000p e Canon IRC5180.**

**15.7.1** – Para a aquisição de peças de valor superior R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais), estima-se um montante de **R\$60.000,00 (sessenta mil reais)** durante a vigência da contratação.

**15.7.2 – Do valor da aquisição de peças para as impressoras duplicadoras, Riso e Duplo.**

**15.7.3** – Para a aquisição de peças de valor superior R\$ R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais), estima-se um montante de **R\$20.000,00 (vinte mil reais)** durante a vigência da contratação.

**15.8 – Obrigações da contratada.**

**15.8.1** – Cumprir fielmente o contrato, nos prazos e horários ajustados, de forma que os serviços mantenham os equipamentos em condição de perfeito funcionamento.

**15.8.2** – A contratada deverá disponibilizar telefones e emails para contato, com vistas a tratar de todos os assuntos relacionados à execução do contrato.

**15.8.3** – Para a comunicação entre o Gestor do contrato e a contratada, deverá ser priorizado o uso do email.

**15.8.4** – A contratada deverá responder os e-mails com a maior brevidade possível, preferencialmente no mesmo dia em que for enviado pelo gestor do contrato do TRE.

**15.8.5** – A contratada deverá fornecer, em qualquer época, esclarecimentos e informações técnicas sobre os serviços executados, e emitir e enviar relatórios com análise de alguma ocorrência e/ou evento especial que porventura ocorrer com o equipamento, quando solicitados pelo TRE/PR.

**15.8.6** – Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados pelos técnicos ou outros empregados nas dependências do TRE-PR.

**15.8.7** – Substituir imediatamente, sempre que ex...



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.

**15.8.8** - Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares, de segurança e de sustentabilidade determinadas pelo TRE/PR.

**15.8.9** – Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

## **16 – DA SUSTENTABILIDADE**

**16.1** – A contratada deverá fornecer aos seus empregados Equipamento de Proteção Individual (EPI) – dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho, conforme descrito na Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho (NR-6).

**16.1.1** - No início da contratação, a empresa apresentará ao TRE, a relação de EPIs a serem utilizados e fornecidos aos empregados que prestarão os serviços, a fim de que a gestão do contrato possa acompanhar o uso respectivo.

**16.2** – A contratada deverá zelar e fiscalizar o uso dos referidos equipamentos de segurança por seus empregados.

**16.3** – A contratada é responsável por manter as áreas de trabalho limpas, organizadas e sinalizadas.

**16.4** – Desenvolver e implementar um programa de gerenciamento de resíduos sólidos que aborde a destinação apropriada para todos os resíduos gerados, incluindo os considerados nocivos, como fômas, tonner, cartucho, fita etc.

**16.5** - Seguir a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), obedecendo à seguinte hierarquia de ações: evitar, reduzir, reutilizar, reciclar, incinerar com recuperação energética e, por último, realizar a disposição final adequada dos rejeitos.

**16.6** - Adotar os requerimentos mínimos definidos no Código Básico da Iniciativa Ética Comercial (IEC) / Ethical Trading Initiative (ETI):

- O emprego será escolhido livremente pelo trabalhador (não haverá trabalho escravo ou forçado);
- A liberdade de associação e o direito às negociações coletivas serão respeitados
- As condições de trabalho serão seguras e higiênicas;
- A mão de obra infantil não será usada;





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

- Salários dignos serão pagos;
- As horas de trabalho não serão excessivas;
- Não haverá discriminação;
- Trabalho regular será assegurado;
- Tratamento desumano e severo não serão permitidos.

**17 - DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS (para todos os objetos: impressoras a laser e duplicadoras)**

**17.1** - O gestor será o servidor Assistente de Serviços Gráficos e o fiscal o seu auxiliar.

**17.2 – RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

**17.2.1** – O recebimento provisório se baseará no Acordo de Nível de Serviço, ANS e se dará toda vez em que houver um chamado técnico, seja para manutenção preventiva ou corretiva e verificar-se-á:

- a) Quanto tempo que a contratada levou para atender o chamado, desde a abertura até a chegada do técnico no TRE/PR;
- b) O técnico veio credenciado e uniformizado;
- c) O técnico demonstrou conhecimento, capacitação para diagnosticar o problema, ou seja, ele apontou rapidamente qual o defeito e a sua solução;
- d) Após saber a causa, o técnico resolveu efetivamente o problema, deixando o equipamento em perfeitas condições de uso, fazendo testes para certificar que o conserto foi bem sucedido;
- e) O prazo da conclusão dos serviços foi razoável?
- f) O técnico usou ferramentas adequadas;
- g) O técnico foi zeloso com o equipamento;
- h) Após a conclusão dos serviços, o técnico deixou a área limpa e organizada.

**17.2.2** - As peças fornecidas pela Contratada serão recebidas provisoriamente pelo Fiscal da contratação, através do preenchimento e emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DE PEÇAS, conforme modelo contido no **Anexo III**.

**17.3 – RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**17.3.1** – O recebimento definitivo dos serviços se dará quando for constatada a sua regularidade, posteriormente ao recebimento provisório, conforme regras contratuais dispostas e após 02 (dois) dias úteis da conclusão da análise da documentação exigida e verificação do resultado da prestação dos serviços com base no **Acordo de Nível de Serviço, ANS, Anexo I**.

**17.3.2** – O recebimento definitivo das peças, cujo va



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais), se dará juntamente com o dos serviços prestados naquele mês, por meio do preenchimento e emissão do ATESTADO, conforme modelo **Anexo IV**, após análise das informações constantes do documento fiscal.

**17.3.3** – Caso seja constatado qualquer defeito ou imperfeição nos serviços executados ou nas peças e nos materiais utilizados, estes serão recusados, devendo a Contratada providenciar o reparo e/ou substituição no mesmo prazo estabelecido neste estudo preliminar.

**18 – QUADRO RESUMO DOS PRAZOS (para todos os objetos: impressoras a laser e duplicadoras)**

Vigência contratual	30 meses, prorrogáveis
Manutenção corretiva em período não eleitoral	08h úteis do contato do fiscal
Manutenção corretiva em período eleitoral	04h úteis do contato do fiscal
Devolução do equipamento após remoção autorizada	05 dias
Fornecimento de peças acima R\$3.500,00 nacionais	10 dias corridos
Fornecimento de peças acima R\$3.500,00 importadas	30 dias corridos

**19 – DA VISTORIA DOS EQUIPAMENTOS**

**19.1** - As licitantes deverão efetuar vistoria in loco nos equipamentos para o reconhecimento das condições em que se encontram.

**19.1.1** - Em hipótese alguma, o desconhecimento das condições operacionais poderá ser alegado como justificativa para inexecução ou execução irregular do serviço a ser prestado.

**19.2** - A vistoria poderá ser realizada, no horário das 12 horas às 19 horas, até a data marcada para abertura do certame, através de agendamento com a Assistência de Serviços Gráficos de segunda a sexta-feira, pelo telefone (41) 3330-8300 e 3330-8747.

**20 – Declaração de viabilidade da contratação**

Considerando que os pressupostos que fundamentam a demanda relativamente à manutenção destes equipamentos, também norteiam as políticas de alinhamento aos planos deste TRE/PR, solicita-se análise para viabilidade desta contratação e sequência dos trâmites com a elaboração do projeto básico pertinente.

Vinicius Cit C. de Souza  
Técnico Judiciário



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

**21 – FOTOS**

21.1 – Konica Minolta C7000p e Canon IRC5180, respectivamente.



21.2 – Duplicadoras Riso e Duplo, respectivamente.





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

## **22. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS**

### **22.1 – Elevação do custo mensal em contrato por chamado técnico para o objeto 01, impressora Konica C7000p (R1).**

Possibilidade de ocorrência/grau: ALTO

Caso a forma de licitação seja decidida por chamado técnico corre-se o risco, principalmente em anos eleitorais em que o número de chamados ultrapasse um limite estimado neste Termo, ocasionando ao invés de uma economia para a Administração um aumento de custo comparado à manutenção mensal, cujo valor sempre será fixo, independentemente do número de chamados mensais.

A impressora Konica C7000p é um equipamento com uma altíssima tecnologia de fabricação, exigindo também técnicos capacitados, porém nem todos os prestadores de serviços usam de boa fé na execução de seus serviços, principalmente quando tem como cliente um órgão público e somado a este fato não há ninguém capacitado neste TRE/PR para dizer que a contratada está se beneficiando do contrato por chamado técnico, ou seja, o problema técnico que seria resolvido em uma hora, por ser pago por hora, passa a ser de três horas ou ainda pode haver a “invenção” ou mesmo a criação de problemas inexistentes ou quebra intencional de consumíveis ou peças para superfaturar a contratação.

#### **22.1.1 - Medidas para contrapor o risco**

- a) Limitar o número de chamados técnicos;
- b) Adotar o modelo de manutenção mensal.

**22.1.2 - Resposta ao risco:** Evitar a contratação por chamado técnico, visto que num primeiro momento apresenta-se mais vantajosa, entretanto, analisando os seus desdobramentos, sugere-se evitá-la.

### **22.2 – Licitação fracassada ou deserta para o objeto 01 no caso da contratação ser na modalidade de pagamento por chamado técnico para a impressora Konica C7000p (R2).**

Possibilidade de ocorrência/grau: ALTO

A decorrência da licitação deserta ou fracassada estaria na limitação da quantidade de chamados impostos pela Administração para que não houvesse abusos no número de visitas técnicas, constituindo um risco considerável para o fracasso deste processo licitatório, visto que a vantagem para a contratada estaria no número elevado de chamados mensais.

#### **22.2.1 – Medidas para contrapor o risco**

- a) Adotar o modelo de manutenção mensal do equipamento.

**22.2.2 - Resposta ao risco:** Evitar a contratação na forma proposta do item acima.

### **22.3 - Falta de recursos orçamentários (R3).**



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

Este fato é um resultado caso o risco elencado nos itens acima venham a ocorrer, ou seja, conforme planilha do item 11.1, o custo pode ficar R\$59.000,00 reais acima do valor comparado à manutenção mensal.

**22.3.1 - Medidas para contrapor o risco**

- a) Adotar o modelo de contratação mensal.

**22.3.2 - Resposta ao risco:** Evitar este modelo de contratação por chamado técnico para este item.

**22.4 - Adjudicação a empresa que apresentou preço inexecutável (R4):**

Possibilidade de ocorrência/grau: ALTO

**22.4.1 - AÇÕES CONVENIENTES:**

- a) Proceder às pesquisas de mercado seguindo critérios adequados, auxiliando na definição clara do objeto, definindo-se os responsáveis para esse levantamento, os quais deverão participar do planejamento da contratação / estudos técnicos preliminares;
- b) Estabelecer normativo ou regras gerais para o levantamento do mercado;
- c) O preço máximo estabelecido deve buscar compatibilidade com o mercado fornecedor, adotando-se, se necessário, planilhas de composição de custos;
- d) Caso seja possível, adotar-se preço mínimo aceitável nos editais, a partir de estudos realizados pela equipe de contratação, que incluirá representante da área específica de levantamento de preços;
- e) Em caso de impugnação do edital motivado pelos preços não condizentes com o mercado, a equipe de contratação deverá verificar se assiste razão nos fundamentos apresentados pela empresa impugnante, sugerindo suspensão temporária do certame para reavaliar o objeto e valores;
- f) A Comissão de Licitação ou equipe de Pregão e a Assessoria Jurídica devem adotar os critérios legais disponíveis para verificação dos preços finais apresentados;

**22.5 - Empresa vencedora sem estrutura suficiente para prestar o serviço de forma adequada ou Equipe de Profissionais sem qualificações técnicas (R5):**

Possibilidade de ocorrência/grau: ALTO

**22.5.1 - AÇÕES CONVENIENTES:**

- a) Os estudos preliminares devem ser efetivos e feitos de modo aprofundado, sendo este e o projeto básico resultante submetidos à análise jurídica, a fim de se certificar de que nenhum item contribuirá para dificultar a prestação do serviço pela Empresa ou que há falta de item importante à contratação de qualidade;
- b) Nesse aspecto, devem-se estabelecer critérios possíveis, nos termos da Lei 8666/93, para privilegiar a participação de empresas sólidas, que prestem serviços de qualidade e dentro dos prazos determinados pela Administração. Exs.: exigência, pela área de licitações, de atestados de capacitação técnica compatíveis com a complexidade do objeto, registrados no órgão de classe, se necessário.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

econômico-financeira; exigência de profissionais qualificados, se possível na fase licitatória; exigência de designação de profissional técnico habilitado, de acordo com o objeto, para acompanhamento do objeto; exigência de acervo técnico; etc.

c) Exigência de profissionais qualificados, cuja comprovação se dará no início da contratação, com apresentação de certificados;

Entretanto, definindo-se adequadamente o projeto básico e a qualificação necessária, mas, igualmente, identificado/materializado o risco com a contratação de empresa não qualificada ou sem estrutura para a prestação de serviços com qualidade e cumprimento dos prazos, o gestor comunicará à autoridade superior para abertura do processo administrativo, visando aplicar sanções à empresa, como forma de persuadi-la ao correto atendimento dos serviços.

d) Dessa forma, devem ser estabelecidas sanções efetivas no edital de licitação; Mantendo-se, na fase executória do contrato, a prestação desqualificada ou a falta de correções em garantia de materiais e serviços, a providência será a rescisão contratual unilateral por parte da Administração.

A providência seguinte, por parte do gestor, será o reencaminhamento dos estudos preliminares, complementados e do Projeto Básico para nova licitação.

#### **22.6 - Atrasos nas execuções (R6):**

Possibilidade de ocorrência/grau: ALTO

##### **22.6.1 - AÇÕES CONVENIENTES:**

a) O Projeto Básico deverá conter PLANO DE TRABALHO (Plano de Execução e Fiscalização), constando exigências quanto à apresentação de cronograma de serviços (ou de entrega mensal/quinzenal) que deverá ser cumprido pela empresa. O documento poderá ser entregue à contratada em reunião específica, prévia ao início dos serviços.

b) Sendo possível, é importante que os gestores/fiscais realizem reunião inicial com a contratada, detalhando suas responsabilidades e consequências relativas ao descumprimento;

c) Exigir relatórios dos serviços/fornecimento prestados;

d) Adoção de acordos de níveis de serviços, sempre que possível;

e) Definições, pela área responsável, de sanções a serem aplicadas em virtude de inexecuções injustificáveis, que não contemplem casos fortuitos e de força maior;

#### **22.6- Falta de qualidade do serviço e descumprimento das normas (R7):**

Possibilidade de ocorrência/grau: ALTO

##### **22.6.1 - AÇÕES CONVENIENTES:**

a) Constar no PLANO DE TRABALHO, anexo ao projeto básico ou entregue antes do início da execução, que serão realizadas inspeções minuciosas por parte do fiscal ou do gestor do Contrato para recebimento do produto ou do serviço, não o aceitando, caso não esteja de acordo com as exigências;

b) Exigir que a Empresa apresente preposto, para contato sempre que necessário e verificações ocasionais *in loco*, a fim de fazer cumprir as normas de serviço e solucionar problemas, quando requerido pelo Gestor do Contrato;

c) O Gestor do Contrato manter-se-á em efetivo acompanhamento, analisando as fases executórias acompanhadas pelo fiscal, sem

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 27/09/2017 14:12:29

Por: VINICIUS CIT CONFORTO DE SOUZA



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

preposto da Contratada, para manter-se informado sobre os procedimentos que estão sendo adotados, materiais em utilização, cumprimentos das normas técnicas em geral e previsões do Projeto Básico/Contrato;

**22.7 - Abandono do serviço pela empresa Contratada (R8):**

Possibilidade de ocorrência/grau: MODERADO

**22.7.1 - AÇÕES CONVENIENTES**

- a) Definição prévia, pela equipe de elaboração do edital, de caução para as contratações críticas;
- b) O gestor deverá estabelecer, no plano de trabalho, acompanhamento mensal, semanal ou quinzenal dos serviços pelo fiscal, registrando os sinais apontados pela empresa contratada (ex.: atrasos freqüentes nas entregas de material)
- c) Reunião com a empresa contratada com a participação, além do gestor da contratação, o superior hierárquico, a fim de verificar a situação da empresa e comprometimento com a execução do contrato;
- d) Reunião com o sindicato, viabilizando que a empresa continue à prestação dos serviços;
- e) Registrando-se os sinais, realizando-se a reunião, mas persistindo a inadimplência, o fiscal e gestor da contratação devem comunicar o fato à autoridade superior, a fim de tomar as medidas cabíveis;
- f) Abertura de processo administrativo pela autoridade superior e, paralelamente, notificação à empresa quanto à rescisão unilateral do contrato;
- g) Procedimentos para pagamento direto, os quais deverão estar previstos em contrato;
- h) Procedimentos de execução da caução;
- i) Elaboração, concomitante, de projeto básico visando contratação emergencial e, posteriormente, para realização de novo certame licitatório;
- j) Definição de procedimentos em norma de gestão do TRE.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ  
Secretaria de Gestão de Serviços  
Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo  
Assistência de Serviços Gráficos

23 – Mapa de Riscos

		P R O B A B I L I D A D E				
		1	2	3	4	5
I M P A C T O	5	5	10	15	20	R1 a R7 25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	R8 9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

Legenda de nível de risco:

INDICADOR	NÍVEL DE RISCO
$\leq 2$	Baixo
$\geq 3$ e $\leq 6$	Médio
$\geq 8$ e $\leq 12$	Alto
$\geq 15$	Extremo





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

**ANEXO I**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

- 01) A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base no ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS. Sendo assim, o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no ANS.
- 02) O Contratante irá monitorar constantemente os serviços, visando evitar a perda no nível de qualidade, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções contratuais e legais quando verificar desconformidade na prestação do serviço.
- 03) A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.
- 04) Ocorrerá a glosa no pagamento devido à Contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados esperados, em sua totalidade, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
- 05) A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, podendo compreender a mensuração dos seguintes aspectos:
  - a) Verificação dos prazos de execução.
  - b) Cumprimento de exigências contratuais.
- 06) Os serviços serão avaliados pelo fiscal do contrato que relatará, mensalmente, as irregularidades no Relatório de Ocorrências, conforme Anexo II.
- 07) O fiscal do contrato promoverá a tabulação das ocorrências, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço final dos serviços.
- 08) Terminado o mês de prestação dos serviços, o fiscal do contrato apresentará à contratada até o primeiro dia útil do mês seguinte o Relatório de Ocorrências, que conterá, no mínimo:
  - a) Número do PAD contratual que deu origem ao contrato.
  - b) Número do Contrato.
  - c) Relação de falhas (Tabela 3).
  - d) Quantidade de falhas.
  - e) Percentual de glosa.
- 09) Caso a avaliação não seja concluída até o primeiro dia útil do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo contratante.
- 10) A contratada poderá apresentar justificativa dos pontos apontados no relatório, a qual será aceita, somente se, comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.
- 11) Caso haja impugnação, o fiscal do contrato avaliará



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

- relatório final da avaliação da impugnação com indicação do efetivo valor devido.
- 12) Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o dia 15 (quinze) do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo contratante.
- 13) Caso o resultado da avaliação da impugnação, posteriormente obtido, contemple ajuste de valor em favor da contratada, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao contratante, para pagamento das diferenças.
- 14) Percentuais a serem descontados do pagamento da respectiva Fatura/Nota Fiscal, conforme infrações cometidas, imputados pelo grau contido na Tabela 1, de acordo com a incidência, Tabela 2.
- 15) A contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, e em documento contemporâneo à sua ocorrência.
- 16) A justificativa deverá vir acompanhada de pedido de prorrogação do respectivo prazo, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições da contratação, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.
- 17) Se o percentual a ser descontado das ocorrências for superior a 10%, além do desconto na fatura, aplicar-se-á as sanções administrativas previstas no instrumento contratual, além de iniciar o PAD pertinente ao processo administrativo que determinará a sanção cabível.
- 18) A aplicação de índices aos indicativos de qualidade se caracteriza como instrumento de gestão contratual (não se configurando sanção). Dessa forma, nada obsta à Administração aplicar as penalidades previstas em contrato pela qualidade insuficiente de qualquer dos indicativos.

**Tabela 1 – GRAUS**

GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4
0,50%	1,50%	2,50%	3,00%

**Tabela 2 – INCIDÊNCIA**

ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3
Por dia de atraso	Por hora ou fração de atraso	Por ocorrência

**Tabela 3 – RELAÇÃO DAS FALHAS**

ITEM	DESCRIÇÃO DAS FALHAS	GRAU	INCID
1	Não atendimento das chamadas para manutenção corretiva, em anos Eleitorais, no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis, contadas do contato feito pelo fiscal da contratação. Prazo para todos os objetos, impressoras a laser e duplicadoras.	4	3
2	Não devolução e reinstalação do equipamento removido pela Contratada no prazo máximo de até 5 (cinco) dias.	2	1

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 27/09/2017 14:12:29  
Por: VINICIUS CIT CONFORTO DE SOUZA



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

3	Não atendimento das chamadas para manutenção no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, contadas do contato feito pelo fiscal da contratação. Prazo para todos os objetos, impressoras a laser e duplicadoras.	2	3
4	Não fornecimento de material, ferramentas e mão de obra especializada, segundo os critérios técnicos para efetuar reparos, ajustes e substituições de peças, quando necessárias, para o perfeito funcionamento dos equipamentos.	2	3
5	Não fornecer aos seus empregados Equipamentos de Proteção Individual (EPI), se for o caso.	2	3
6	Não manter, após a execução dos serviços, as áreas limpas e organizadas.	1	3





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

---

**ANEXO III**  
**TERMO DE RECEBIMENTO DAS PEÇAS**

<b>TERMO DE RECEBIMENTO DAS PEÇAS</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
Os materiais empregados estavam de acordo com as especificações da contratação?		
A Contratada apresentou as caixas e/ou embalagens da(s) peça(s) e/ou componente(s) fornecidos?		
A especificação da peça(s) e/ou componente(s) atende(m) plenamente ao orçamento apresentado e aprovado pelo TRE-PR?		
A marca da peça ou equipamento é a mesma do fabricante da impressora, ou seja, é original?		
A peça ou equipamento apresentado vieram em embalagens lacradas?		



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

**ANEXO IV**  
**ATESTADO**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS**  
**COM EVENTUAL FORNECIMENTO DE PEÇAS**

<b>01. RESUMO</b>	
Nome da Contratada:	
Contrato e/ou Nota de Empenho nº:	Documento Fiscal nº: Data da N.F.:
Valor Contratado R\$	Valor Faturado R\$
Fiscal da Contratação:	

<b>02. CONTEÚDO DO DOCUMENTO FISCAL</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
Emitido em nome do Tribunal? <i>a. Tribunal Regional Eleitoral do Paraná</i> <i>b. CNPJ: 03.985.113/0001-81</i>		
Razão social da contratada é igual à Nota de Empenho/Contrato?		
CNPJ da contratada é igual à Nota de Empenho/Contrato?		
O documento fiscal está íntegro, sem rasuras?		
Há informação, em campo genérico, dos dados bancários da empresa (conta corrente, banco, agência)?		
<i>Se apresentar <b>pelo menos uma</b> das irregularidades acima, exigir a substituição do documento fiscal.</i>		

<b>03. RECEBIMENTO DEFINITIVO DO OBJETO</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
Em caso de fornecimento de peças, consta do documento fiscal a especificação dos componentes substituídos e o número da série ou do patrimônio do equipamento?		
Prazo de execução dos serviços está em conformidade com os estipulados nos termos contratuais?		

<b>04. DOCUMENTOS APRESENTADOS PELA CONTRATADA</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
Empresa declarou ser optante no simples nacional (conforme art.4º, inc. XI, da IN RFB 1234/		

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 27/09/2017 14:12:29  
Por: VINICIUS CIT CONFORTO DE SOUZA



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

acordo com a observação constante no documento fiscal apresentado) (Se opção SIM, apresentar declaração conforme anexo IV da IN RFB 1234/12 <b>ou anexar a consulta ao Portal do Simples Nacional</b> , conforme o art.6º parágrafo 4º da IN RFB 1540/2015). A consulta "on line" poderá ser feita <b>pela própria área financeira, caso a empresa não envie o documento ao gestor.</b>		
--	--	--

05. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	SIM	NÃO
A contratada está respondendo processo administrativo?		
<b>Obs.:</b>		
<b>Se SIM, informar o processo correspondente</b>		<b>PAD Nº</b>
Pelo presente, nos termos do item 13.3.1.3 do Manual de Gestão de Contratos, determino, nas condições abaixo indicadas, a partir das informações da Secretaria respectiva, a retenção cautelar, na fatura indicada na epígrafe, do valor correspondente à multa, que será restituída na hipótese de posterior desconstituição da penalidade contratual, <i>ex officio</i> ou por decisão proferida em recurso administrativo: Valor da(s) fatura(s): R\$ Data da fatura: Valor por extenso: Valor retido: R\$ Valor retido por extenso:		

ATESTADO DEFINITIVO DO OBJETO
Atesto, que o(s) serviço(s) discriminado(s) no documento fiscal nº _____, emitido pela empresa _____ foi/foram prestado(s) em conformidade ao disposto na presente contratação. _____, ____ de _____ de 2.____. (local e data)  Fiscal da contratação: _____ Cargo : _____ Lotação : _____



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Secretaria de Gestão de Serviços**  
**Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo**  
**Assistência de Serviços Gráficos**

**ANEXO V**  
**Atendimentos do Equipamento IRC5180 no ano 2016.**  
**Relatório fornecido pela Copylink – Cto 111/2013.**

ATENDIMENTOS 2016							
Controle	Emissao	Conclusao	Situacao	Solicitante	Defeito/Reclamado	Conserto/Efetado	Obs
2016110612	23/11/2016	24/11/2016	Atendido	VINICIUS	Amassando a1ªfolhadecada arquivo.	Ajustenagui da portalateral, li	Medidores: _Totalgeral2.878.768_Totalequiv2.976.320
2016100363	17/10/2016	18/10/2016	Atendido	ROSANA	ajustedegradação	-Ajustetotal_-Execução do DEV	Totalgeral: 2.876.974_Total equiv: 2.973.397
2016100090	5/10/2016	6/10/2016	Atendido	VINICIUS	Quando ligo o equipamento começa a imprimir vários docu	Windows print ativado no	Medidores: _Totalgeral2.875.394_Totalequiv2.972.356
2016090837	26/9/2016	27/9/2016	Atendido	VINICIUS	Atolamentos/ troca do fusor(estãno cliente) e verificação	1ª visita: Reparo nas solenóides	Medidores: _Totalgeral2.874.860_Totalequiv2.971.666
2016090684	22/9/2016	23/9/2016	Atendido	VINICIUS	Encravando o papel em todas as bandejas	Verificação das unidades de eapa	Medidores: _Totalgeral2.874.370_Totalequiv2.971.115
2016090328	13/9/2016	14/9/2016	Atendido	VINICIUS	troca de peças, fusão e belt NF 68.632	Somente entrega do fusor e da	IMedidores: _Totalgeral2.874.082_Totalequiv2.970.749
2016080745	24/8/2016	25/8/2016	Atendido	VINICIUS	verificar unidade de itb ( condições de uso) e limpeza do equip	Verificação do equipamento, lim	Medidores: _Totalgeral2.871.718_Totalequiv2.968.341
2016080236	5/8/2016	8/8/2016	Atendido	EDSON	mensagem de papel atolado mas não tem	Retirado papel atolado e	Medidores: _Totalgeral2.871.122_Totalequiv2.967.655
2016080186	4/8/2016	5/8/2016	Atendido	VINICIUS	Mensagens substituir unidade de fixação.	Troca da unidade de fusor e porum	Medidores: _Totalgeral2.870.728_Totalequiv2.967.261
2016080136	3/8/2016	4/8/2016	Atendido	EDSON	Mensagens substituir unidade de fixação.	Lubrificação do sistema de engren	Medidores: _Totalgeral2.870.436_Totalequiv2.966.901
2016070588	22/7/2016	25/7/2016	Atendido	DEMerval	ERRO 000007-0001/000004-401. SOLICITA URGÊNCIA	1ª visita: retirada do fusor para	Medidores: _Totalgeral2.860.362_Totalequiv2.946.896
2016070520	20/7/2016	21/7/2016	Atendido	DEMerval	ERRO E000020-04-D0.	Verificação do equipamento. Clie	Medidores: _Totalgeral2.859.129_Totalequiv2.944.438
2016060416	13/6/2016	13/6/2016	Atendido	VINICIUS	Assim pressões estão saindo amarelo o cliente solicita urgê	Limpeza geral do equipamento,	Medidores: _Totalgeral2.858.265_Totalequiv2.943.533
2016050758	23/5/2016	24/5/2016	Atendido	DOLLY	DEVOLUCAO DO FUSOR Contador do equipamento: 2.937.3	testado fusor no equipamento	totalgeral: 2852137:77728
2016050630	20/5/2016	23/5/2016	Atendido	DOLLY	mensagem do equipamento a Unidade de fixação sem que	Verificação do equipamento e o re	Totalgeral: 2.852.135_Total equiv: 2.937.394
2016050526	17/5/2016	18/5/2016	Atendido	DOLLY	E0007-0001/E00000-2 se for possível reseta e ligar para sr	Troca da esteira superior por uma	totalgeral: 2.791.927_totalequiv:2.877.186
2016050498	16/5/2016	17/5/2016	Atendido	DOLLY	atolamentos	limpeza dos roletes do bypass	Totalgeral: 2.789.205_Total equiv: 2.874.464
2016040811	25/4/2016	28/4/2016	Atendido	DOLLY	Dolly enviou um e-mail informando que realizou o atacad	E-MAIL: Só para conhecimento e	Total Equivalente = 2.860.762
2016040790	25/4/2016	25/4/2016	Atendido	TEC ANDERSON	Trazer fusor do cliente que está em laboratório, e baseado	Devolução do fusor e substituição	Medidores: _Totalgeral2.768.149_Totalequiv2.852.798
2016040765	25/4/2016	25/4/2016	Atendido	DOLLY	E000004-0401	Verificação do equipamento e o te	Medidores: _Totalgeral2.768.097_Totalequiv2.852.746
2016040661	20/4/2016	22/4/2016	Atendido	DOLLY	ATENDER APARTIR DA 14H. Código de erro E-007-9991	Substituição do fusor, por fusor	Medidores: _Totalgeral2.764.408_Totalequiv2.849.057
2016040512	15/4/2016	18/4/2016	Atendido	DOLLY	Clientes solicitam auxílio/instrução para grampear-	Orientação de como utilizar o	Medidores: _Totalgeral2.763.263_Totalequiv2.847.308
2016040433	13/4/2016	14/4/2016	Atendido	TEC RAFAEL	concluir verificação	verificação do equipamento, lim	Medidores: _Totalgeral2.754.256_Totalequiv2.838.301
2016040405	13/4/2016	13/4/2016	Atendido	VINICIUS	Impressões com manchas	Verificação do equipamento, tro	Medidores: _Totalgeral2.745.540_Totalequiv2.829.582
2016040305	11/4/2016	12/4/2016	Atendido	DOLLY	Impressões com manchas (como pontos) e rodapé com ma	Limpeza da calha da unidade	Medidores: _Totalgeral2.735.689_Totalequiv2.819.731
2016040201	6/4/2016	7/4/2016	Atendido	GERMARIO	Revisão em laboratório de devolução do equipamento. NF6	Devolução do equipamento após	Medidores: _Totalgeral2.653.395_Totalequiv2.737.436
2016040067	1/4/2016	4/4/2016	Atendido	TEC ANDERSON	Recolher o equipamento para manutenção em laboratório	Recolher o equipamento para	Medidores: _Totalgeral2.653.389_Totalequiv2.737.430
2016031187	31/3/2016	1/4/2016	Atendido	TEC ANDERSON	Pegar peça de máquina do laboratório prateado	Verificação do equipamento, é n	Medidores: _Totalgeral2.653.388_Totalequiv2.737.429
2016031129	30/3/2016	31/3/2016	Atendido	DOLLY	Acopretar e a saída apagada cliente solicitou urgência	Verificação do equipamento, tes	Medidores: _Totalgeral2.651.836_Totalequiv2.735.877
2016031074	29/3/2016	30/3/2016	Atendido	DOLLY	Acopretar e a saída com atonalidade declarada/E0000-020	Limpeza do conector do fusor, v	Totalgeral 2.649.329_Total equiv 2.733.370
2016031019	28/3/2016	29/3/2016	Atendido	TEC BRUNONAGA	levar unidade a laser para testar	Limpeza e inversão do laser, dev	Medidores: _Totalgeral2.647.024_Totalequiv2.731.065
2016031010	28/3/2016	28/3/2016	Atendido	DOLLY	manchas, cliente já fez ajustes e limpeza e informou que se	Verificação do equipamento. Re	Medidores: _Totalgeral2.642.134_Totalequiv2.726.175
2016030889	22/3/2016	23/3/2016	Atendido	DOLLY	troca de peças NFs. 63.464 e 63.463 TRE está a fechar a ma	Troca da belt e lubrificação, troc	Medidores: _Totalgeral2.632.193_Totalequiv2.716.234
2016030587	15/3/2016	15/3/2016	Atendido	DOLLY	Não aceita ajuste de limpeza, manchas em tom azul, amare	Limpeza do sensor de patch, cilin	Medidores: _Totalgeral2.632.193_Totalequiv2.716.234
2016030493	14/3/2016	14/3/2016	Atendido	DOLLY	Está perdendo a cor	Verificação do equipamento, aju	Medidores: _Totalgeral2.621.877_Totalequiv2.705.918
2016030422	10/3/2016	11/3/2016	Atendido	TEC BRUNON	verificar o touch em laboratório	Troca do touch e testes de impre	Medidores: _Totalgeral2.613.797_Totalequiv2.697.838
2016030381	9/3/2016	10/3/2016	Atendido	DOLLY	Erro 70511423 telefone 3330-8747. Está com máquina para	Conforme manual erro da unida	Medidores: _Totalgeral2.608.575_Totalequiv2.692.613
2016030300	8/3/2016	8/3/2016	Atendido	DOLLY	ERRO E7511413 - atendimento pode ser feito de manhã.	Verificação geral do equipament	Medidores: _Totalgeral2.589.384_Totalequiv2.673.425
2016030257	4/3/2016	7/3/2016	Atendido	TEC MARLON	trocar fusor, o cliente irá disponibilizar um para segunda-fe	Troca do fusor para testes e leva	Medidores: _Totalgeral2.582.295_Totalequiv2.666.336
2016030234	4/3/2016	4/3/2016	Atendido	DOLLY	Código de erro E-008. Máquina em operação o código corre	Lubrificação do fusor, troca do c	Medidores: _Totalgeral2.576.672_Totalequiv2.660.713
2016030189	3/3/2016	3/3/2016	Atendido	DOLLY	a mola da tampa do fusor está solta	Recolocar o eixo de testes	Medidores: _Totalgeral2.567.995_Totalequiv2.652.036
2016030114	2/3/2016	2/3/2016	Atendido	DOLLY	Erro E0000020-01d0. Contato 3330-8456 Dolly.	Troca dos cilindros Y, M e C, limp	Medidores: _Totalgeral2.567.230_Totalequiv2.651.271
2016020984	29/2/2016	1/3/2016	Atendido	DOLLY	ERRO 71600.	Conectar o cabo de alimentação	Medidores: _Totalgeral2.567.230_Totalequiv2.651.271
2016020905	26/2/2016	29/2/2016	Atendido	DOLLY	Erro E-000004-0401, após orientação do técnico equip. ope	Retirado papel atolado da unida	TOTAL EQUIVALENTE -2.638.348_TOTAL GERAL- 2.554.307
2016020882	25/2/2016	26/2/2016	Atendido	DOLLY	E-000004-0401 edesliga sozinho	Contato cliente por telefone, pa	Atendimento via telefone.
2016020644	22/2/2016	22/2/2016	Atendido	DOLLY	ATENDER ATARDE APARTIR DAS 14HRS Impressões com	Troca do cilindro cyan, limpeza d	Medidores: _Totalgeral2.510.490_Totalequiv2.594.531
2016020539	17/2/2016	18/2/2016	Atendido	DOLLY	Erro 000020-0183. SOLICITA URGÊNCIA- EQUIP. PARADO.	Limpeza da unidade da ITB, sens	Medidores: _Total geral2.463.461_Totalequiv2.547.500
2016020483	15/2/2016	16/2/2016	Atendido	DOLLY	troca da unidade de fusor, as 09:30, peça está no cliente, for	Substituição da unidade e ajuste	Medidores: _Totalgeral2.452.283_Totalequiv2.536.322
2016020456	15/2/2016	15/2/2016	Atendido	DOLLY	E000020-0181. Se possível resolver por telefone, falar com	Troca do cilindro amarelo e limp	Medidores: _Totalgeral2.448.180_Totalequiv2.532.219
2016020342	11/2/2016	15/2/2016	Atendido	DOLLY	Baixa qualidade de impressão, contato 3330-8747 Dolly -	N Ativo toner e savern driver e t	Medidores: _Totalgeral2.448.180_Totalequiv2.532.219
2016010533	20/1/2016	21/1/2016	Atendido	DOLLY	Erro 000020-0181, pediu se possível 1º atendimento da ma	Limpeza interno do equipamento	Medidores: _Totalgeral2.439.163_Totalequiv2.523.158
2016010173	8/1/2016	11/1/2016	Atendido	DOLLY	AGENDADO PARA 11/01 AS 9HS. Código de Erro: E-007-020	Ajuste na esteira inferior do fuso	Medidores: _Totalgeral2.424.877_Totalequiv2.508.812

**Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006**  
Em: 27/09/2017 14:12:29  
Por: VINICIUS CIT CONFORTO DE SOUZA