

The background of the cover is a blue-toned photograph. On the left, a portion of a silver calculator is visible, showing several black buttons with white symbols like '+', '-', and 'x'. In the center, a silver pen lies diagonally across a document. The document contains a small bar chart with three bars and the numbers '5', '17', and '19' below it. Below the chart, there are several columns of numbers, including '58', '151', '468', '542', and '674'. The overall scene is brightly lit, creating a professional and analytical atmosphere.

# Nota Técnica

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
**IMPRESSÃO CORPORATIVA POR  
MEIO DE *OUTSOURCING***

---

**Vol. 14**



O presente documento tem como principal objetivo demonstrar, por meio de uma análise sinótica, todas as modificações estruturais e técnicas realizadas no caderno de Prestação de Serviços de Impressão Corporativa por meio de *Outsourcing*. Essa remodelação visa à manutenção e ao aperfeiçoamento da qualidade dos Estudos Técnicos de Serviços Terceirizados de Impressão Corporativa do CADTERC.

No decorrer do desenvolvimento da revisão do Estudo Técnico de Serviços Terceirizados de Impressão Corporativa por meio de *Outsourcing* do CADTERC, identificou-se a necessidade de realizar modificações inerentes à estrutura do documento e nos parâmetros de cálculos aplicados anteriormente. Além disso, o serviço de impressão corporativa apresenta renovação constante dos equipamentos devido ao surgimento de novas tecnologias disponíveis no mercado.

Por meio de análise do setor iniciou-se a reformulação do estudo técnico, a começar pela nomenclatura recomendada para a definição do objeto. A motivação para a substituição da denominação anterior (“Prestação de Serviços de Impressão e Reprografia Corporativa”) resume-se ao fato de que o assunto “reprografia” não era abordado no caderno. Ademais, o termo *outsourcing* indica explicitamente que o serviço de impressão corporativa será terceirizado e que os equipamentos serão locados, prática essa comum nas contratações desse serviço, e de amplo conhecimento do mercado.

Além disso, houve a inclusão no estudo de um tópico que trata de orientações de boas práticas para a contratação com a finalidade de majorar a eficiência na prestação do serviço e promover a economicidade para o Contratante. As orientações são acerca do planejamento da contratação do serviço, dos benefícios que o software de bilhetagem traz à Contratada, dos atributos dos suprimentos utilizados nos equipamentos e da destinação adequada dos itens descartáveis associados ao cumprimento do contrato de *outsourcing* de impressão.

De forma a tornar o estudo aderente às práticas realizadas pelo mercado e aos equipamentos disponíveis nas linhas dos fabricantes, a reformulação do estudo passou pela revisão técnica de todos os equipamentos envolvidos. Sendo assim, novas faixas de equipamentos foram incluídas e outras, anteriormente existentes no estudo, foram excluídas. A fim de ilustrar essa situação, pode-se observar o caso das impressoras A3 monocromáticas. Verificou-se que esses equipamentos são utilizados em casos muito específicos, além de estarem sendo paulatinamente substituídos por equipamentos multifuncionais A3. Dessa forma, entendeu-se que a permanência dessa faixa no caderno não retrataria uma tendência do mercado.

No que concerne a remuneração total dos serviços, adotou-se uma fórmula única, sem a diferenciação entre os métodos de cálculo para as contratações que englobavam o software de gerenciamento e de bilhetagem. Dessa maneira, o Contratante deve fazer o somatório do valor mensal a ser pago por cada máquina com o custo do software de bilhetagem, caso optar pela contratação desse item. Ressalta-se que a adoção do software de bilhetagem, embora não obrigatória, é altamente recomendada, uma vez que a implantação desse sistema permite um controle criterioso do parque de impressão.



Por último, para a apuração dos custos referenciais, foram realizadas alterações nos cálculos dos custos fixos e variáveis. Para o primeiro, destaca-se a inclusão do custo horário de mão de obra em detrimento do custo como resultado de pesquisa de mercado. O profissional considerado é encarregado de prover os equipamentos com suprimentos e realizar as manutenções preventiva e corretiva no momento da visita ao Contratante.

Além do exposto anteriormente, visando a substituição da imposição da presença de uma equipe de manutenção em tempo integral nas dependências do Contratante, também foi inserido o custo de equipamento backup. Esse equipamento possui as mesmas características do equipamento contratado para estar em operação e é utilizado sempre que o mesmo apresente algum eventual problema. Em termos numéricos, considerou-se que os equipamentos apresentam durante sua vida útil, de 60 meses, 2 falhas em média.

Com relação aos custos variáveis, além do custo com toners e cilindros, estabeleceu-se o parâmetro de 10% para os demais suprimentos envolvidos no perfeito funcionamento dos equipamentos, como kit fusor e revelador. Esse parâmetro foi estabelecido com base em entrevistas com profissionais que atuam na área de impressão corporativa.

Por fim, salienta-se que as modificações realizadas visam à economicidade, à adequação ao mercado e ao aperfeiçoamento da qualidade dos Estudos Técnicos de Serviços Terceirizados propostos como referenciais para a contratação de serviços terceirizados pelo Estado de São Paulo.

