



Relatório de Auditoria nº. 04/2012 - AUDIN

A

Pró-Reitoria de Planejamento e Administração

Diretoria de Planejamento e Administração dos câmpus

O presente relatório visa demonstrar o resultado dos exames realizados nos serviços de manutenção da instituição, visando atender todas as áreas e setores que necessitam de reparos, acompanhamento e controle de materiais, pessoas e serviços, dando-se cumprimento ao Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (X.4.2.02 – Contratos continuados), o qual foi apreciado pela Controladoria Regional da União no Estado do Paraná e aprovado pelo Conselho Universitário da UTFPR.

1) Introdução

Os exames foram realizados nos meses de abril a julho de 2012, por meio de informações constantes no Relatório de Gestão 2011, bem como pela expedição da Solicitação de Auditoria nº. 13, a qual buscou informações e documentos dos câmpus a respeito da temática apresentada.

As técnicas de auditoria utilizadas foram, em especial, a análise documental, indagação oral e escrita, inspeção física e exame dos registros e correlação das informações obtidas.

A auditoria atentou-se aos seguintes escopos:

- a) Análise da Tabela 182 do Relatório de Gestão 2011 em relação à discrepância no número de serviços prestados nos câmpus;
- b) Verificação de controles internos administrativos, em especial quanto aos sistemas informatizados utilizados nos câmpus, inclusive se há padronização na instituição;
- c) Análise de controles gerenciais e operacionais, bem como de indicadores e ferramentas de avaliação da satisfação do usuário pelo serviço prestado;
- d) Averiguação do custo-benefício na contratação de terceirizados por meio de análise do número de pessoal e serviços prestados no ano;
- e) Recomendações à gestão, conforme análise técnica da AUDIN, propondo melhorias e aprimoramentos no desempenho institucional de acordo com os dados recebidos.

2) Resultado dos exames

Pelos dados fornecidos pelos câmpus, por meio de memorandos e *e-mails*, foi possível obter informações suficientes para elaboração do presente relatório de auditoria. Cabe salientar, inicialmente, que os serviços de manutenção da instituição são de suma importância para o funcionamento e imagem da UTFPR perante a comunidade interna e externa, visto que se trata de garantir o pleno funcionamento dos serviços e da finalidade deste órgão.

Diante desse prisma, e para facilitar a leitura do presente relatório de auditoria, separamos os seguintes temas: 1. Dados do Relatório de Gestão 2011; 2. Funcionamento de sistemas informatizados; 3. Dos controles gerenciais e satisfação do usuário; 4. Do custo-benefício de terceirizados.

2.1) Dados do Relatório de Gestão 2011

Para este item, observou-se a Tabela 182 do RG 2011, do qual se averiguaram discrepâncias no número de “manutenção em equipamentos” nos campi de Curitiba (2031), Londrina (02), Cornélio Procópio (06) e Pato Branco (190).

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO (SERVIÇOS GERAIS)			
Câmpus	N.º servidores	Total de OS's em 2011	Relação OB's x servidores
Apucarana	109	36	0,33
Campo Mourão	205	459	2,24
Cornélio Procópio	224	1.334	5,96
Curitiba/Reitoria	1.083	3.715	3,43
Dois Vizinhos	120	219	1,83
Francisco Beltrão	88	123	1,40
Guarapuava	22	0	0,00
Londrina	112	28	0,25
Medianeira	249	420	1,69
Pato Branco	340	1.941	5,71
Ponta Grossa	242	319	1,32
Toledo	99	123	1,24
TOTAL	2.893	8.717	3,01
== Índice muito alto na relação entre ordens de serviços atendidas e servidores.			
== Índice muito baixo na relação entre ordens de serviços atendidas e servidores.			

Tabela 182 – Demonstrativo das ordens de serviços atendidas por área de atuação.

Câmpus	Número de ordens de serviço atendidas por área de atuação							
	Alvenaria/Hidráulica	Manutenção de Equipamentos	Marcenaria/Estofaria	Serralheria	Manutenção Elétrica	Pintura	Outras Manutenções	Total
Apucarana	0	8	2	4	2	0	20	36
Campo Mourão	32	26	12	8	158	11	212	459
Cornélio Procópio	262	6	429	15	436	38	148	1.334
Curitiba	191	2.301	250	49	368	80	476	3.715
Dois Vizinhos	37	18	9	1	55	5	94	219
Francisco Beltrão	14	20	0	0	13	0	76	123
Londrina	6	2	4	0	11	0	5	28
Medianeira	86	36	0	0	170	36	92	420
Pato Branco	57	190	233	0	432	42	987	1.941
Ponta Grossa	24	19	80	4	81	6	105	319
Toledo	21	31	1	0	42	0	28	123
Total	730	2.657	1.020	81	1.768	218	2.243	8.717

Tendo em vista que a divergência de dados no Relatório de Gestão pode ser oriunda de carência de diretrizes para a devida informação, mister analisar as respostas obtidas dos campi. Pelas informações enviadas à Audin, averiguamos que os campi não computam manutenção em equipamentos de informática na coluna “manutenção de equipamentos” do RG, com exceção do campo de Pato Branco, que afirmou computar pelo sistema OCOMON.

Consideramos que a coluna “manutenção de equipamentos” não abarca aqueles relativos a equipamentos de informática, eis que se trata de diretorias distintas com atribuições dissemelhantes. Todavia, conforme será apreciado no próximo item, não há impedimento para que o controle seja feito em mesmo sistema informatizado ou correlacionado.

Desta feita, pelas informações dos câmpus, os dados do RG 2011 estão corretos, salvo os de Pato Branco, já mencionado, em que houve cômputo dos equipamentos de informática, bem como do câmpus de Cornélio Procópio, que alterou o número da manutenção de equipamentos e de serralheria para zero, conforme *e-mail* encaminhado em 11/07/2012. Portanto, para que haja uniformidade nas informações prestadas, cremos que as recomendações do próximo item poderão contribuir para informações mais precisas.

2.2) Funcionamento dos sistemas informatizados

É permanente e irreversível o movimento de informatização de sistemas e controles na gestão de empresas e da Administração Pública, visando eficiência, organização e segurança nos dados e arquivos da instituição. Desse modo, a Audin procurou averiguar o funcionamento e acompanhamento das ordens de serviço de manutenção nos câmpus a fim de avaliar os controles internos administrativos.

Pelas respostas obtidas, temos que apenas Curitiba utiliza o Sistema SIM, o qual, conforme relatado pelo câmpus é obsoleto e não atende a recursos gerenciais satisfatórios. Já os câmpus de Dois Vizinhos, Francisco Beltrão e Ponta Grossa informaram que utilizam controle manual de pedidos e ordens de serviço de manutenção. Apucarana e Pato Branco informaram que utilizam o software livre OcoMon para abertura de chamados, acompanhamento, e emissão de relatórios dos serviços de manutenção e, também, de informática. O câmpus Londrina foi o único que informou possuir sistema informatizado próprio para chamados e suporte aos usuários. Os câmpus Campo Mourão, Cornélio Procópio, Guarapuava, Medianeira e Toledo não informaram o método de registrar, acompanhar e arquivar os pedidos de serviços de manutenção, respondendo genericamente.

Observa-se, então, que a instituição não possui uniformidade nos câmpus no que concerne ao controle, acompanhamento e avaliação dos serviços de manutenção, o que configura em falta de padronização e acarreta em desperdício de esforços e, inclusive, em falta de precisão nas informações gerenciais de todos os câmpus, como as informadas no Relatório de Gestão. Ademais, na opinião da maioria dos câmpus, o sistema de serviços de manutenção poderia ser unificado com os pedidos de manutenção em informática, o que facilitaria e centralizaria os serviços para o bem-estar do usuário.

Portanto, recomenda-se que a Pró-reitoria de Planejamento e Administração, por meio da Diretoria de Serviços Gerais e Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação, unifiquem em um sistema gerencial de serviços de manutenção para todos os câmpus, a exemplo do que já desenvolveu o câmpus Londrina, bem como considerando os recursos do software livre OcoMon, a fim de convergir os dados e informações desses importantes setores. Ademais, faz-se mister que tal sistema contemple, no mínimo, a abertura de chamado, forme histórico das ordens emitidas (quem atendeu, data e hora de atendimento, objeto do serviço, local de atendimento, *status* do atendimento, entre outros), emita relatórios gerenciais e estatísticos, haja avaliação do serviço prestado individualmente, etc.

2.3) Dos controles gerenciais e satisfação dos usuários

Quanto às reclamações ou sugestões dos usuários, seja formal ou informalmente, em relação aos serviços de manutenção do órgão, é relevante que haja instrumentos avaliativos dos serviços prestados, tais como tempo de atendimento, número de atendimento por funcionário e avaliação da

satisfação do usuário. Curiosamente, todos os câmpus informaram que não realizam avaliação gerencial de atendimento de cada servidor, terceirizado ou estagiário, com exceção do câmpus Londrina que, outrora, já informara que possui sistema informatizado próprio. Nem tampouco realizaram um comparativo com o número de ordens de serviço atendidas com o custo mensal desembolsado para cada terceirizado. Esses indicadores são importantes para medir a eficiência dos serviços prestados e o bom emprego dos recursos públicos. Apenas o câmpus Londrina conseguiu precisar melhor os serviços por terceirizado, já que possui relatórios gerenciais de atendimento dos serviços.

Em relação à satisfação dos usuários, o câmpus Londrina e Pato Branco possuem indicadores de tempo de atendimento das chamadas, o que pode ser acompanhado e avaliado para o devido contentamento dos usuários. Outrossim, a maioria dos câmpus informou que a avaliação do serviço de manutenção é apenas realizada na avaliação anual dos setores e não individualmente. Apenas o câmpus de Pato Branco informou que existe uma avaliação do serviço prestado individualmente, em que o sistema OcoMon encaminha um *e-mail* ao usuário para avaliar o serviço.

Como causa da satisfação do usuário, temos, também, a infraestrutura propícia para o desenvolvimento das atividades de manutenção. Nesse sentido, os câmpus Cornélio Procopio, Londrina, Medianeira, Pato Branco e Ponta Grossa informaram que possuem ferramentas suficientes para o desempenho dos serviços de manutenção, embora haja ressalvas quanto a espaço físico. Por outro lado, os câmpus Apucarana, Campo Mourão, Curitiba e Toledo relataram que não possuem ferramentas suficientes, inclusive outras questões como espaço físico e pessoal insuficientes para a realização dos trabalhos. Ainda, os câmpus Apucarana, Curitiba, Francisco Beltrão e Pato Branco informaram que os serviços de manutenção não são satisfatórios para atender todos os setores do câmpus. Assim, tais dados são relevantes para se alcançar a prestação do serviço de forma satisfatória, eis que a infraestrutura deve estar antecipadamente preparada às demandas de manutenção do dia-a-dia.

Uma informação importante oriunda de Pato Branco foi em relação à utilização dos serviços de manutenção para pequenos reparos nas obras, em especial do REUNI. Nos casos em que couber os câmpus devem utilizar da fiscalização do contrato de obras para os reparos e reformas necessários referentes a uma execução malfeita, e não realizar por si só tais reparos, o que ocasiona em um duplo gasto à Administração.

Ante o exposto, recomenda-se que cada Departamento de Serviços Gerais nos câmpus realize avaliação gerencial quanto ao número de atendimento de cada servidor, terceirizado ou estagiário, a fim de verificar se existe, ou não, pessoal ocioso ou insuficiente. Tal avaliação será possível com o desenvolvimento do sistema informatizado que possua ferramentas para tanto.

Recomenda-se, ainda, que a Diretoria de Serviços Gerais da Pró-reitoria de Planejamento e Administração prospecte pontualmente as necessidades dos câmpus de Apucarana, Campo Mourão, Curitiba, Francisco Beltrão, Pato Branco e Toledo para melhorias nos serviços de manutenção, eis que os mesmos consideraram dificuldades materiais e de pessoal na execução dos serviços.

Por fim, recomenda-se que os serviços de manutenção não sejam utilizados para reformas prediais ou execução malfeita de obras recém-entregues, já que a fiscalização do contrato deve exigir o cumprimento contratual da empreiteira nos casos devidos.

2.4) Do custo-benefício de terceirizados

Quanto aos custos para manter um funcionário terceirizado, faz-se relevante um estudo, no âmbito de cada câmpus, quanto ao custo-benefício em se contratar empresa fornecedora de mão-de-obra ou realizar pagamento para cada serviço de manutenção externamente. Para esse estudo, entende-se que se deve haver um exame do histórico de serviços realizados nos últimos anos, formando-se uma média anual, e levando em consideração a frequência e esporadicidade das demandas. A partir de então, é possível obter valores comparativos do custo anual dos serviços

individualmente (cotação de preços) e contrapor com o custo anual de um funcionário terceirizado, bem como a carga de trabalho que o mesmo suporta.

Das informações obtidas pelos câmpus, verificamos que Apucarana, Cornélio Procópio, Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo realizaram estudos mínimos para se averiguar a vantajosidade em contratar terceirizados, considerando a frequência e necessidade dos serviços nos respectivos câmpus. Pensamos corretos os câmpus em não manter mão-de-obra ociosa e, ao invés disso, realizar serviços de manutenção externamente, já que são de necessidade esporádica e descontinuada, considerando ainda o elevado custo mensal de um terceirizado à instituição devido aos encargos sociais, trabalhistas, insumos, impostos, benefícios, e custos indiretos, além da remuneração.

Sob outro prisma, a Audin solicitou informações aos câmpus quanto ao pessoal de serviços de manutenção com os seguintes dados: câmpus; nome; se trata de servidor efetivo, terceirizado ou estagiário; função desempenhada; e vínculo a qual setor. Separamos os dados recebidos e formamos a seguinte tabela gerencial:

Demonstrativo do número de pessoal para serviços de manutenção dos câmpus				
Câmpus	Número de pessoal			Total
	Servidor Efetivo	Terceirizado	Estagiário	
AP	4	0*	3	7
CM	0	7*	0	7
CP	5	4	7	16
CT	23	10	30	63
DV	1	3*	2	6
FB	2	4	0	6
GP	2	0*	0	2
LD	3	0	3	6
MD	8	2	0	10
PB	4	4	8	16
PG	12	5	1	18
TD	2	2	6	10
TOTAL	66	41	60	167

* Foram subtraídas as categorias profissionais não relacionadas com serviços de manutenção a que alude a SA201213.

Pelos dados fornecidos, é possível aos câmpus realizarem um comparativo entre si, de acordo com suas semelhanças estruturais, com o fito de se estabelecer parâmetros na contratação de terceirizados, utilização de estagiários e destinação de servidor efetivo para serviços de manutenção, evitando-se o subaproveitamento de mão-de-obra.

Desta feita, recomenda-se que os câmpus realizem estudo e reflexão quanto à vantajosidade na contratação de terceirizados em detrimento do seu custo total mensal/anual e se não é mais econômico e eficiente a manutenção realizada externamente.

2.4.1) Das planilhas de terceirizados encaminhadas à CGU

A Auditoria Interna realizou um comparativo entre as planilhas de dezembro/2011 e junho/2012 encaminhadas à CGU quadrimestralmente (Ofício 133/2011/SE/CGU-PR) com vistas a analisar os valores dos custos mensais dos terceirizados da UTFPR. Obtivemos resultados relevantes no que tange à discrepância de valores pagos pela instituição de uma mesma categoria profissional de terceirizado. No geral, os câmpus justificaram os valores informados, inclusive com alterações de dados, como ocorreu, neste último caso, com os câmpus de Campo Mourão (operador de máquinas

e eletricista), Curitiba (encarregado), Francisco Beltrão (motorista, servente de limpeza e vigilante), Medianeira (copeira e servente) e Londrina (vigilante).

Verificou-se que existem diferentes interpretações nos câmpus quanto ao preenchimento da planilha referente à coluna “salário mensal bruto”, visto que houve divergências nas informações. Por isso, cabe ratificar que o Anexo I ao Ofício 268/2009/SE/CGU-PR, sito em <http://www.cgu.gov.br/conexao-cgu/>, orienta da seguinte forma:

O campo “Salário Mensal Bruto” corresponde ao valor bruto que o terceirizado percebe, valor este declarado na sua carteira de trabalho. É necessária a individualização do valor para cada terceirizado, não sendo aceitos totais para grupos de terceirizados, nem valores por extenso. Descrever os valores em moeda brasileira (Real) sempre com dois dígitos decimais, utilizando, opcionalmente, como separador de milhar o ponto (.), e para separador das casas decimais, obrigatoriamente, a vírgula (,). Não deverá ser especificada a moeda, sob qualquer forma (Ex: R\$, reais etc.); (grifo nosso)

O campo “Custo Mensal do Terceirizado” é o total despendido pelo órgão com o terceirizado. Esse valor deverá ser individualizado. É necessária a individualização do valor para cada terceirizado, não sendo aceitos totais para grupos de terceirizados, nem valores por extenso. Descrever os valores em moeda brasileira (Real) sempre com dois dígitos decimais, utilizando, opcionalmente, como separador de milhar o ponto (.), e para separador das casas decimais, obrigatoriamente, a vírgula (,). Não deverá ser especificada a moeda, sob qualquer forma (Ex: R\$, reais etc.); (grifo nosso)

De qualquer sorte, a relevância dessa tabela gira em torno, especialmente, sobre o “custo mensal do terceirizado”, que importa no valor total despendido com o mesmo pela instituição. Por meio dessa informação, que opinamos à Pró-reitoria de Planejamento e Administração disponibilizar a todos os câmpus, é possível formar parâmetros e melhorar o valor estimado do serviço na licitação, já que um valor superestimado, certamente, ocasionará em um valor final mais elevado.

Ante esses panoramas, recomenda-se à Diretoria de Serviços Gerais, ou o responsável pela compilação das informações recebidas, para que revise os dados informados pelos câmpus de forma a padronizar as informações a serem encaminhadas à Controladoria-Geral da União. Outrossim, considerando as diferenças observadas, recomenda-se a padronização na escrita das “categorias profissionais”, bem como das informações do “salário mensal bruto”.

Por fim, recomenda-se uma análise quanto à possibilidade de uma única licitação pela Pró-reitoria de Planejamento e Administração dos serviços terceirizados, pelo tipo de menor preço por itens (câmpus), de forma a estabelecer um valor estimado que vise economicidade e um só processo que vise eficiência. Por isso, a título de exemplo, se cada câmpus informar 2 orçamentos, que obrigatoriamente devem ser de grupos econômicos distintos, o processo unificado de licitação conterá 24 cotações, as quais poderão formar um preço médio fidedigno.

3) Recomendações

Pelos exames realizados nos serviços de manutenção, dos quais já foi relatada a sua importância à instituição, compilamos as seguintes recomendações a critério da autoridade administrativa:

- a) Recomenda-se que a Pró-reitoria de Planejamento e Administração, por meio da Diretoria de Serviços Gerais e Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação, unifiquem em um sistema gerencial de serviços de manutenção para todos os câmpus, a exemplo do que já desenvolveu o câmpus Londrina, bem como considerando os recursos do software livre OcoMon, a fim de convergir os dados e informações desses importantes setores. Ademais, faz-se mister que tal sistema contemple, no mínimo, a abertura de chamado, forme histórico das ordens emitidas (quem atendeu, data e hora de atendimento, objeto do serviço, local de atendimento, *status* do atendimento, entre outros), emita relatórios gerenciais e estatísticos, haja avaliação do serviço prestado individualmente, etc.;

- b) Recomenda-se que cada Departamento de Serviços Gerais nos câmpus realize avaliação gerencial quanto ao número de atendimento de cada servidor, terceirizado ou estagiária, a fim de verificar se existe, ou não, pessoal ocioso ou insuficiente. Tal avaliação será possível com o desenvolvimento do sistema informatizado que possua ferramentas para tanto;
- c) Recomenda-se, ainda, que a Diretoria de Serviços Gerais da Pró-reitoria de Planejamento e Administração prospecte pontualmente as necessidades dos câmpus Apucarana, Campo Mourão, Curitiba, Francisco Beltrão, Pato Branco e Toledo para melhorias nos serviços de manutenção, eis que os mesmos consideraram dificuldades materiais e de pessoal na execução dos serviços;
- d) Recomenda-se que os serviços de manutenção não sejam utilizados para reformas prediais ou execução malfeita de obras recém-entregues, já que a fiscalização do contrato deve exigir o cumprimento contratual da empreiteira nos casos devidos;
- e) Recomenda-se que os câmpus realizem estudo e reflexão quanto à vantajosidade na contratação de terceirizados em detrimento do seu custo total mensal/anual e se não é mais econômico e eficiente a manutenção realizada externamente;
- f) Recomenda-se à Diretoria de Serviços Gerais, ou o responsável pela compilação das informações recebidas, para que revise os dados informados pelos câmpus de forma a padronizar as informações a serem encaminhadas à Controladoria-Geral da União. Outrossim, considerando as diferenças observadas, recomenda-se a padronização na escrita das “categorias profissionais”, bem como das informações do “salário mensal bruto”;
- g) Recomenda-se uma análise quanto à possibilidade de uma única licitação pela Pró-reitoria de Planejamento e Administração dos serviços terceirizados, pelo tipo de menor preço por itens (câmpus), de forma a estabelecer um valor estimado que vise economicidade e um só processo que vise eficiência. Por isso, a título de exemplo, se cada câmpus informar 2 orçamentos, que obrigatoriamente devem ser de grupos econômicos distintos, o processo unificado de licitação conterá 24 cotações, as quais poderão formar um preço médio fidedigno;
- h) Por fim, recomenda-se que o presente relatório seja entregue a todos os envolvidos (DEMAP, DESEG, DISAU, DICOBEMSEG, COGETI, etc.) para possível discussão entre si.

4) Conclusão

Concluimos do presente trabalho que a alta relevância dos serviços de manutenção, que procuram manter o pleno funcionamento da instituição e fornecer qualidade ambiental à comunidade interna e externa, deve estar em constante acompanhamento e aprimoramento. Significa que esses serviços exigem uma atenção multifatorial dos responsáveis, os quais devem zelar pela boa execução dos serviços solicitados, controle e organização das informações e serviços, e economicidade para a contratação e dimensionamento de demandas. A Auditoria Interna, outrossim, reconhece o esforço e dedicação dos servidores, os quais possuem grande volume de trabalho e, ao mesmo tempo, é exigido pela comunidade interna uma prestação rápida e eficiente. Portanto, o presente relatório pretende contribuir à Administração para melhorias e satisfação dos usuários na seara examinada.

Curitiba, 25 de julho de 2012.

Tiago Hideki Niwa
Auditor

Sadi Daronch
Chefe da Auditoria Interna