

TÍTULO:  
**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

## REFERÊNCIAS

**TEMA:** CS – Centro de Serviços**PALAVRAS-CHAVE:** regulação, gestão, centro de serviços, manual, procedimentos, operacionais

ANEXOS: -

## PROCESSO

10.02 - Administrar Serviços de Logística

10.03 - Administrar Materiais

10.04 - Gerenciar infraestrutura de instalações

10.06 - Gerenciar serviços operacionais compartilhados

10.07 - Gerenciar Segurança Física

## CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO

010.01

## CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Ostensivo

## VIGÊNCIA

**INÍCIO: 13/05/2022****1.0 FINALIDADE**

Instituir a Regulação da Gestão Centro de Serviços.

**2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Superintendência Centro de Serviços – SUPCS

**3.0 DEFINIÇÕES**

Para efeitos desta Norma, entende-se por:

**a) Regulação da Gestão Centro de Serviços:** refere-se a técnicas que permitem organizar de maneira adequada o fluxo dos processos de gestão do Centro de Serviços, identificando as não conformidades, trazendo-os à situação de conformidade, conforme planejado originalmente, o mais rápido e com o mínimo de consequências possível; e

**b) Manual de Procedimentos Operacionais – MPO:** todo e qualquer conjunto de procedimentos, instruções e orientações que devem ser obedecidas e cumpridas, bem como a forma como essas serão executadas, quer seja individualmente, ou em conjunto.

**4.0 DETERMINAÇÕES**

4.1 A Regulação da Gestão Centro de Serviços estabelece as diretrizes e os respectivos procedimentos adotados na promoção da melhoria contínua dos serviços empresariais, em consonância com os normativos legais que a regulamentam, assim como na condução dos respectivos processos, destinados à aprovação de documentos diretivos, pelo órgão competente, e do Manual de Procedimentos Operacionais da Superintendência Centro de Serviços, disponível no endereço <https://dirad.serpro/supcs/manual-de-procedimentos-operacionais>.

4.2 Promove, também, a transparência, a previsibilidade da atuação regulatória no âmbito da Superintendência Centro de Serviços – SUPCS, por meio da indicação formal dos temas que demandarão atuação prioritária em um determinado período, baseados na arquitetura

TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

de processos, além de instituir a desburocratização e a simplificação administrativa, com a efetivação do menor volume de regras.

4.3 Sua revisão ocorre, ordinariamente, ao final de um período de seis meses e, extraordinariamente, diante de situação específica, de urgência ou de alteração ou edição de legislação própria, a qualquer tempo.

4.3.1 Durante o processo de revisão são promovidas ações que permitem a ampla participação de especialistas da Supcs, e dos demais órgãos envolvidos na gestão do Centro de Serviços.

4.4 A Regulação da Gestão Centro de Serviços observa as seguintes premissas, sem prejuízo de outras estabelecidas pela Diretoria de Administração – DIRAD, quais sejam:

- a) definição precisa dos problemas a serem enfrentados, com foco nos direcionamentos empresariais, oriundos do planejamento estratégico e das necessidades específicas de atuação da Supcs, em consonância com a legislação vigente;
- b) observância dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, da impessoalidade, da motivação, da publicidade e da segurança jurídica;
- c) busca por celeridade, eficácia e eficiência;
- d) desburocratização e simplificação administrativa, com a efetivação do menor volume de regras;
- e) promoção da transparência e da efetiva participação das Unidades Organizacionais e respectivos Órgãos envolvidos na gestão do Centro de Serviços;
- f) avaliação, o mais exaustivamente possível, de impactos positivos e negativos das opções de ação;
- g) promoção da clareza, da consistência, da coerência das ações a serem empreendidas;
- h) adoção de parâmetros para aferição da qualidade da gestão do Centro de Serviços;
- i) monitoramento contínuo das ações da gestão do Centro de Serviços e da gestão do MPO, com foco na segurança, na proteção ambiental, no desenvolvimento e na eficiência da Supcs;
- j) adoção de boas práticas da metodologia de gestão para o desenvolvimento das ações do Centro de Serviços; e
- k) avaliação dos impactos da proposta de procedimento operacional nas ações do Centro de Serviços, observado os padrões e práticas aplicadas no âmbito do mercado, da administração pública e das recomendações dos órgãos de controle, interno e externo, sempre em consonância com a legislação que rege a matéria.

4.5 Os órgãos envolvidos na gestão do Centro de Serviços mantêm constante análise crítica sobre o MPO e sobre o ambiente regulado, para identificar problemas e oportunidades de melhoria.

4.6 A análise do impacto regulador realizar-se-á previamente à edição ou alteração de legislação específica ou de outros atos normativos e abrangerá as seguintes atividades:

- a) identificação do problema a ser enfrentado, com mapeamento de suas causas, consequências e extensão;
- b) identificação dos afetados pelo problema;

TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

- c) identificação da base legal que ampara a ação no tema tratado;
- d) definição dos objetivos que se pretende alcançar;
- e) identificação e análise dos impactos positivos e negativos de cada uma das opções de ação identificadas;
- f) comparação das vantagens e desvantagens das opções consideradas e seleção da julgada mais adequada para alcançar os objetivos pretendidos; e
- g) proposição de estratégias de implementação da opção sugerida, incluindo formas de monitoramento e fiscalização da proposta, bem como a necessidade de alteração ou de revogação de procedimento vigente.

4.7 O desenvolvimento da proposta de instituição de um procedimento operacional iniciará-se com a definição, por órgão gestor do processo no âmbito da Supcs, do escopo e do cronograma das atividades, e deverá incluir documento de instrumento que contemplará os quesitos relacionadas na sequência, que serão avaliados, ainda, sob a ótica da conformidade empresarial, quais sejam:

- a) a minuta de documento descritivo do procedimento operacional, estabelecendo, quando necessário, os prazos de adequação, os mecanismos de governança e as demais medidas necessárias à efetivação das ações regulatórias estabelecidas;
- b) as justificativas para as disposições do procedimento proposto; e
- c) o planejamento das ações de implementação dos procedimentos, em conformidade com as estratégias empresariais.

4.8 A gestão do conteúdo do MPO observa as seguintes vertentes:

- a) revogação expressa dos atos e disposições normativas obsoletos ou consideradas, tacitamente, revogadas;
- b) consolidação de atos que disponham sobre matérias conexas, com vistas a melhor organização do seu conteúdo; e
- c) uniformização da terminologia interna e busca de harmonização com organismos e autoridades externas de referência.

#### **4.9 Estruturação da Regulação da Gestão Centro de Serviços**

É estruturada conforme a descrição da Arquitetura de Processos, especificamente no Macroprocesso GESTÃO DE LOGÍSTICA E AQUISIÇÕES, no qual estão reunidos os respectivos processos Administrar Serviços de Logística, Administrar Materiais e Administrar Serviços de Infraestrutura.

#### **4.10 Regulação da Gestão Centro de Serviços**

##### **4.10.1 Serviços de Logística**

O processo viabilizador Serviços de Logística compreende as atividades que suportam os processos finalísticos e possibilitam a manutenção das operações e atendimento aos níveis de serviços, proporcionando instalações funcionais e seguras, em cumprimento ao disposto em legislação específica, e também a segurança dos empregados quando estes estão em seus postos de trabalho ou viajando por interesse da Empresa.

TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS****4.10.1.1 Serviços de Zeladoria**

4.10.1.1.1 Os contratos firmados com as empresas prestadoras do serviço de zeladoria contemplam, em suas cláusulas, ações que proporcionam a existência de ambientes adequados ao exercício pleno das atividades funcionais.

4.10.1.1.2 As diretrizes gerais para o planejamento e a condução das atividades de zeladoria nas instalações empresariais, que compreendem os serviços de limpeza, jardinagem e controle de pragas urbanas, estão descritos no instrumento orientador para o procedimento.

**4.10.1.2 Coleta Seletiva e Destinação de Resíduos**

4.10.1.2.1 Define os critérios para a realização da coleta seletiva de resíduos produzidos pela utilização de materiais, assim como promove o seu desfazimento, observando as respectivas características.

4.10.1.2.2 Os materiais classificados como de segurança têm o seu descarte regulamentado conforme legislação específica.

4.10.1.2.3 As diretrizes gerais para o planejamento e a condução das atividades de Coleta Seletiva e Destinação de Resíduos estão descritos no instrumento orientador para o procedimento.

**4.10.1.3 Serviços de Transporte de Cargas e Bens**

4.10.1.3.1 Estabelece as diretrizes para o planejamento e para a execução das atividades relacionadas ao transporte de cargas e bens descritos no instrumento orientador para o procedimento.

4.10.1.3.2 A utilização dos serviços constantes neste processo está relacionada às atividades empresariais.

**4.10.1.4 Serviço de Transporte de Pessoas**

4.10.1.4.1 Promove o transporte para seus empregados, prestadores de serviço e convidados no exercício de suas funções, assim como para seus clientes, quando em atividades de relacionamento institucional.

4.10.1.4.2 O serviço de transportes é prestado por frota terceirizada ou por meio de aplicativos contratados.

**4.10.1.5 Serviços de Viagens**

4.10.1.5.1 Custeia as viagens dos empregados, assim como de convidados que têm necessidade de se deslocar a serviço cujas autorizações obedecem às competências previstas em documento vigente.

4.10.1.5.2 As despesas custeadas em deslocamentos no território nacional são as seguintes:

- a) deslocamento, do viajante, da localidade de origem até a de destino e vice-versa, disponibilizado em veículo de empresa já contratada para prestação de serviços de transportes de pessoas ou transporte regular (aéreo, rodoviário, ferroviário ou fluvial) mediante aquisição e fornecimento de passagens;

TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

b) hospedagem, alimentação e pequenas despesas, por meio da concessão de diárias; e

c) deslocamento das dependências da empresa até o local de embarque e vice-versa, por meio de concessão de Taxa de Embarque e Desembarque – TED.

4.10.1.5.3 Excepcionalmente, é permitida a utilização de veículo próprio, conforme disposto no MPO.

4.10.1.5.4 As diárias para deslocamentos em território nacional são concedidas por dia de afastamento, com valores diferenciados, de acordo com o respectivo grupo de classificação.

4.10.1.5.5 A concessão de diárias se dá, tão somente, dentro dos limites orçamentários do exercício em que se der a viagem.

4.10.1.5.6 O cancelamento da viagem, a prestação de contas, a aquisição de bilhetes internacionais e seguro de viagem, assim como as excepcionalidades seguem regimentos próprios, descritos no instrumento orientador para o procedimento.

**4.10.1.6 Acesso Físico às Instalações**

4.10.1.6.1 Adota como requisito de segurança a identificação e autorização de entrada para circulação de pessoas e veículos em suas dependências em conformidade com as determinações constantes do Sistema de Gestão de Identidade e Acesso.

4.10.1.6.2 A responsabilidade pelo controle de acesso às instalações é do serviço de vigilância e recepção, conforme descrito no MPO.

4.10.1.6.3 A autorização de acesso físico às áreas não comuns é atribuição da unidade organizacional responsável.

4.10.1.6.4 A entrada de armas de fogo nas dependências da empresa é proibida, salvo nos casos descritos no MPO.

**4.10.1.7 Prevenção, Combate a Incêndio e Resposta a Emergências**

4.10.1.7.1 Adota como obrigatória em suas instalações a existência de estrutura necessária e suficiente para prevenir e combater os incêndios, prestar os primeiros socorros e apoiar as ações do Bombeiro Militar quando das ocorrências.

4.10.1.7.2 Os procedimentos para prevenção, combate a princípios de incêndios, resposta a emergências, assim como para a formação de brigada voluntária de incêndio estão descritos no instrumento orientador para o procedimento.

**4.10.1.8 Seguros**

4.10.1.8.1 Contrata modalidades de seguro de forma a cobrir eventuais sinistros sobre seu patrimônio, de terceiros sob sua guarda ou responsabilidade, e sobre as pessoas.

4.10.1.8.2 A contratação de seguros é precedida de licitação, conforme determinação contida nos marcos legais, exceto para as contratações de transporte de cargas ou encomendas.

**4.10.1.9 Locação de Imóveis**

4.10.1.9.1 Os imóveis para locação consideram as particularidades aplicáveis aos negócios empresariais.

TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

4.10.1.9.2 Os procedimentos para realização da atividade estão descritos no instrumento orientador para o processo.

**4.10.1.10 Ajuda de Custos para Despesas com Serviços de Comunicação Móvel**

4.10.1.10.1 A ajuda de custo será concedida para despesas com a utilização dos Serviços de Comunicação Móvel Pessoal em atividades de interesse do Serpro.

4.10.1.10.2 Faz jus ao recebimento da ajuda de custo o empregado designado para o exercício de Função de Confiança, integrantes dos Grupos I e II, em razão das atividades desenvolvidas, pelos ocupantes de Cargo em Comissão e, também, excepcionalmente, os integrantes dos demais Grupos e do Corpo Funcional, observado os critérios de conveniência, de oportunidade e de necessidade de serviço, na forma especificada na norma que regula o assunto, em sua versão vigente.

4.10.1.10.3 As condições e demais situações específicas para a concessão da ajuda de custo encontram-se descritas na norma vigente que regula a matéria e em seu anexo.

**4.10.2 Administração de Materiais**

Em cumprimento ao disposto em legislação específica, é obrigado a promover o controle patrimonial sobre seus ativos móveis, imóveis e a gestão do material de consumo.

**4.10.2.1 Materiais de Consumo**

4.10.2.1.1 Observado o regramento legal e normativo no âmbito da administração pública, a Administração dos Materiais de Consumo e seus itens, conta com a Gestão Central de Materiais e com a Gestão Regional de Estoque.

4.10.2.1.2 Aos usuários das Unidades Organizacionais cumpre papel específico na Gestão dos Materiais de Consumo e seus itens, descrito no instrumento orientador para o procedimento, o Manual de Procedimentos Operacionais – MPO.

4.10.2.1.3 O recebimento e a aceitação de materiais pelo almoxarifado e as alçadas para tal encontram-se descritos no instrumento orientador para o procedimento, o MPO.

4.10.2.1.4 Considerando os normativos que regulam a matéria, anualmente, em período específico, devem ser confirmados os estoques existentes nos almoxarifados existentes no Serpro.

**4.10.2.2 Gestão Patrimonial**

4.10.2.2.1 Observado o regramento legal e normativo no âmbito da administração pública, a Administração Patrimonial conta com papéis cujas responsabilidades encontram-se descritas no MPO.

4.10.2.2.2 As alçadas que norteiam a Administração Patrimonial estão descritas no Estatuto Social, em sua versão vigente, assim como nos documentos diretivos regulamentadores, devidamente detalhados no instrumento orientador para o procedimento, o MPO.

**4.10.2.3 Gestão do Ativo Imobiliário**

4.10.2.3.1 Define o regramento para a alienação, aquisição e uso de imóveis de propriedade do Serpro por terceiros, nos termos da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do Serpro, em sua versão vigente, e demais



TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

diplomas legais que regulam a matéria, assim como as definições constantes da Delegação de Competências e Alçadas aos Titulares de Cargos de Direção e de Função de Confiança do Serpro.

4.10.2.3.2 Tem como premissa gerir o quadro imobiliário considerando como ponto básico a manutenção das Unidades Operacionais necessárias aos objetivos e a missão institucional do Serpro.

4.10.2.3.3 Respeita os princípios da impessoalidade, da moralidade, os normativos que regulam os quesitos de integridade e ética, os procedimentos legais e administrativos exigidos para o cumprimento dos atos de alienação, de aquisição e do uso de imóveis por terceiros, devidamente descrito no Manual de Procedimentos Operacionais da Superintendência Centro de Serviços – MPO/SUPCS.

4.10.2.3.4 Justifica o interesse público na realização de desmobilização e avalia, previamente, os bens a alienar ou a adquirir.

**4.10.3 Serviços de Infraestrutura**

Observado o disposto em legislação específica e em regramentos relacionados à matéria, é obrigado a desenvolver plano específico para estabelecer as ações para preservação e ampliação da infraestrutura de instalações e dos imóveis de sua propriedade, de forma a garantir confiabilidade e segurança.

**4.10.3.1 Sinalização Predial**

4.10.3.1.1 Conforme fixado em legislação específica, é obrigado a desenvolver projetos de programação visual, observado o disposto no seu Manual de Identidade Visual, permitindo a orientação de pessoas em ambiente físico específico.

4.10.3.1.2 Os projetos de sinalização predial são desenvolvidos baseados na análise de projeto arquitetônico e de ambientação de interiores, para a obtenção de dados sobre a compartimentação de ambientes, a finalidade das edificações, condições e situação da circulação, estacionamentos, acessos, tipos de serviços prestados, equipamentos existentes e demais informações necessárias para a adequação da sinalização.

4.10.3.1.3 As edificações que se encontram tombadas pelo patrimônio histórico, receberão tratamento específico, de acordo com a legislação que rege a matéria.

**4.10.3.2 Manutenção Predial**

4.10.3.2.1 De acordo com o estabelecido em legislação específica, realiza a manutenção predial de acordo com o firmado no Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC.

4.10.3.2.2 A elaboração, padronização, gestão e a evolução do PMOC é de responsabilidade da unidade organizacional responsável pela gestão corporativa de engenharia e infraestrutura de instalações, no âmbito da Supcs.

4.10.3.2.3 A implementação do PMOC é da responsabilidade das unidades organizacionais de âmbito regional da Supcs e a execução das atividades de manutenção poderá ser realizada por meio de empresas contratadas ou por empregados, devidamente designados para tal.

**4.10.3.3 Obras e Serviços**

4.10.3.3.1 A execução e fiscalização de obras e serviços de engenharia visa garantir a continuidade do negócio e melhoria da atividade produtiva, a segurança das pessoas e do

TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

patrimônio, sem perder de vista a realidade econômico-financeira, adotando critérios e procedimentos para contratação.

4.10.3.3.2 Devem ser planejadas visando a economia da manutenção e operacionalização da edificação, a eficiência energética e redução no consumo de água, bem como a utilização de tecnologias e materiais que reduzam o impacto ambiental.

4.10.3.3.3 Às unidades organizacionais regionais e a unidade organizacional responsável pela gestão corporativa de engenharia e infraestrutura de instalações tem as suas responsabilidades, em relação ao POI e aos Projetos Básicos ou Termos de Referência, assim como o formato de atuação, descritos no Manual de Procedimentos Operacionais.

4.10.3.3.4 A contratação de obras e serviços de engenharia segue o definido pela área responsável pelo rito de Aquisições e Contratações.

4.10.3.3.5 A elaboração de orçamento de referência para obras e serviços de engenharia segue o marco legal da matéria.

4.10.3.3.6 As obras e serviços de engenharia tem um responsável técnico credenciado junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA ou ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo – CAU, e ter registradas suas respectivas Anotações de Responsabilidade Técnica – ART ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT, conforme resoluções do sistema CREA/CONFEA e do CAU.

4.10.3.3.7 Nas contratações de projetos ou serviços técnicos especializados consta dos editais de licitação a necessidade de expressa obrigação do autor do projeto em ceder os seus direitos à Administração que, tendo a necessidade de alterá-lo, estará autorizada a contratar com terceiros, hipótese em que este passará a ser responsável pelas alterações introduzidas.

4.10.3.3.8 Nas licitações constam as exigências relativas à comprovação da capacidade técnico-operacional da empresa licitante conforme estipulado no instrumento orientador para o procedimento.

4.10.3.3.9 Para toda obra ou serviço de engenharia em imóveis que acarretar aumento da vida útil restante em mais de um ano é emitido Laudo Técnico, inicial e final, de obra ou serviço, conforme descrito no instrumento orientador para o procedimento.

4.10.3.3.10 A execução do contrato de obra ou serviço de engenharia é acompanhada e fiscalizada por representante formalmente designado, podendo ser delegada uma pessoa física ou jurídica especializada para assessorar a fiscalização.

4.10.3.3.11 A relação empresa executora e assessoria de fiscalização será sempre mediada por um preposto designado.

4.10.3.3.12 Os procedimentos de recebimento e aceitação estão descritos no instrumento orientador para o procedimento.

4.10.3.3.13 Os procedimentos de Emissão de Atestado de Capacidade Técnica estão descritos no instrumento orientador para o procedimento.

**4.10.3.4 Manutenção da Regularidade dos Imóveis**

4.10.3.4.1 Observado o regramento legal e normativo no âmbito da Administração Pública, a Regularização de Imóveis é o ato de legalização das edificações junto aos órgãos competentes, como as Prefeituras, os Cartórios de Registro de Imóveis, o Corpo de Bombeiros, dentre outros, necessários à segurança jurídica da propriedade, devidamente



TÍTULO:

**REGULAÇÃO DA GESTÃO CENTRO DE SERVIÇOS**

registrada na matrícula dos imóveis, cujas ações para a obtenção ou a manutenção de sua regularidade encontram-se descritas no Manual de Procedimentos Operacionais – MPO.

**4.10.4 Centro de Serviços****4.10.4.1 Centro de Serviço Compartilhado – CSC**

O CSC é um modelo de gestão organizacional orientado à excelência operacional que concentra numa mesma estrutura, funções de apoio, prestação de serviços e atendimento às necessidades das áreas internas da Empresa.

4.10.4.1.1 É o responsável pela execução de diversas atividades de natureza administrativa e técnica que se encontram distribuídas por toda a organização, com o objetivo de reduzir a redundância, a falta de padronização, melhorar a produtividade, a qualidade, a eficiência na prestação de serviços, além de buscar alinhamento com as melhores práticas de mercado.

**4.10.4.2 Robotic Process Automation – RPA**

Solução de software que possibilita a troca de informações entre sistemas sem que seja necessária a construção de uma interface entre eles, a partir da automatização de processos digitais por meio da execução de conjunto de regras pré-definidas.

**5.0 DISPOSIÇÕES FINAIS**

5.1 Todos os regramentos que concernem a Regulação da Gestão Centro de Serviços, descritos na presente norma, encontram-se devidamente especificados no Manual de Procedimentos Operacionais da Superintendência Centro de Serviços, disponível no endereço <https://dirad.serpro/supcs/manual-de-procedimentos-operacionais>.

5.2 Os casos omissos ou as dúvidas que porventura surjam serão tratados pelo titular da Superintendência Centro de Serviços ou por aquele a quem for atribuída a responsabilidade para tal.

5.3 Este documento substituirá a Norma CS 001, versão 01, de 06 de janeiro de 2022.

Diretor de Administração - em exercício

Superintendente Centro de Serviços