



# PRUDÊNCIA DE INVESTIMENTOS

## MÓDULO 03

Gestão de Serviços Corporativos

INICIAR

A photograph of a business meeting. In the foreground, a person's hands are visible, one holding a pen and pointing at a document with various charts and graphs. Another person's hands are seen in the background, typing on a calculator. The scene is set in a bright, modern office environment with a window in the background.

## Objetivos :

Conheça os objetivos deste módulo:



Apresentar os serviços corporativos prestados pela DPR/SC, DPR/TI e DPR/GP.



Apresentar as premissas da gestão de serviços corporativos.



Demonstrar a estrutura do catálogo de serviços e como realizar cálculo de tarifas.



Apresentar como deve ser realizado o planejamento de secundárias.

# Introdução

Neste módulo, você conhecerá os serviços Corporativos prestados pela DPR/SC, DPR/TI e DPR/GP. Para que você compreenda como a gestão destes serviços acontece, é importante que você saiba identificar o que são **Serviços Corporativos** e o que são consideradas **Atividades ou classes secundárias**.

## SERVIÇOS CORPORATIVOS

São os serviços ou insumos prestados pelas áreas de suporte e apoio necessários à execução dos processos dos negócios da empresa.

## ATIVIDADES OU CLASSES SECUNDÁRIAS

Representam serviços que os órgãos prestadores da Cemig vendem a esses processos.

Essas atividades são criadas considerando os custos necessários para sua execução (PMSO) e uma métrica (homem/hora, unidade, km rodado, etc.).

# Introdução

Cada letra inicial das classes secundárias representa um tipo de serviço. Alguns exemplos de classes e suas respectivas atividades secundárias são apresentados a seguir:

| Inicial | Exemplo de Classe Secundária | Denominação Classe Secundária | Exemplo de atividade Secundária | Descrição Atividade Secundária          | Tipo de custo transferido             |
|---------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|
| S       | S67                          | Serviços Corporativos         | S67102                          | Veículo classe 4 - Frota - Fixo         | Serviços Internos Corporativos (PMSO) |
| S       | S76                          | Telecomunicações              | S76304                          | Manutenção de Sistema Comunicação Móvel | Serviços Internos Corporativos (PMSO) |
| S       | S75                          | Tecnologia da Informação      | S75201                          | Sistemas de Gestão - SAP ERP            | Serviços Internos Corporativos (PMSO) |

# Premissas



## Modelo de gestão:

Estrutura de agregação de custos por processo/subprocesso (Programa de Eficiência Operacional implantado em 2009) em cinco grandes processos:

**1** Comercialização de energia

**2** Geração

**3** Transmissão

**4** Distribuição

**5** Corporativos

1

Comercialização de energia



01 Planejamento da Compra e Venda Energia

02 Execução da Compra e Venda de Energia

03 Prospecção e Rel Comer Clientes

# Premissas



## Modelo de gestão:

Estrutura de agregação de custos por processo/subprocesso (Programa de Eficiência Operacional implantado em 2009) em cinco grandes processos:

1 Comercialização de energia

2 Geração

3 Transmissão

4 Distribuição

5 Corporativos

2

Geração



11 Planejamento e Execução da Expansão G

13 Planejamento e Exec. Operação G

16 Planejamento e Execução da Manutenção G

78 Gestão Operac e Admin de Participações



# Premissas



## Modelo de gestão:

O Programa de Eficiência Operacional, implantado em 2009, dividiu a empresa em 5 grandes processos:

**1** Comercialização de energia

**2** Geração

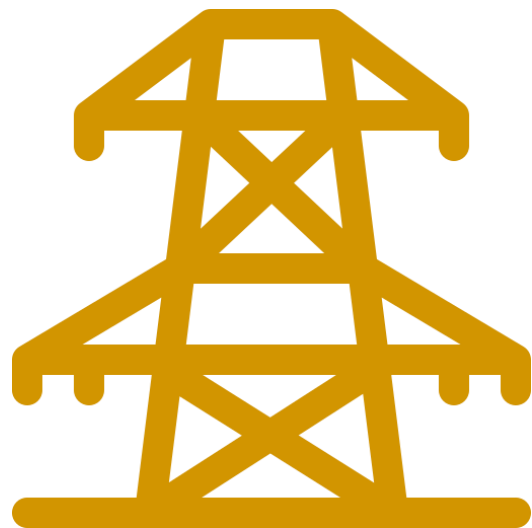
**3** Transmissão

**4** Distribuição

**5** Corporativos

3

Transmissão



21 Planejamento e Execução da Expansão T

23 Planejamento e Exec. Operação T

26 Planejamento e Execução da Manutenção T

# Premissas



## Modelo de gestão:

Estrutura de agregação de custos por processo/subprocesso (Programa de Eficiência Operacional implantado em 2009) em cinco grandes processos:

1 Comercialização de energia

2 Geração

3 Transmissão

4 Distribuição

5 Corporativos

4

Distribuição.



31 Planejamento e Execução da Expansão D

33 Planejamento e Execução Operação D

36 Planejamento e Execução da Manutenção D

37 Relacionamento comercial

38 Planejamento e Execução da Receita

# Premissas



## Modelo de gestão:

Estrutura de agregação de custos por processo/subprocesso (Programa de Eficiência Operacional implantado em 2009) em cinco grandes processos:

1 Comercialização de energia

2 Geração

3 Transmissão

4 Distribuição

5 Corporativos

5

Corporativos



60 Administração Corporativa

61 Gestão de Participações e Análise de Negócios

62 Riscos Corporativos

63 Comunicação e Marketing

64 Contabilidade

65 Desen. tecnológico e inovação

66 Finanças e tesouraria



CLIQUE NA SETA

## 5

## Corporativos

Os processos corporativos em destaque, transferem serviços.

67 Serviços Corporativos

68 Jurídico

70 Meio Ambiente e Sustentabilidade

71 Planejamento e controle

72 Recursos Humanos

73 Regulação e Tarifas

74 Suprimentos e Logística

75 Tecnologia da Informação

76 Telecomunicações

77 Relações com investidores

# Catálogo de serviços

O Catálogo de Serviços apresenta o portfólio de serviços corporativos ofertados. Ao clicar no link **Cód SAP** o usuário tem acesso à ficha detalhada do serviço em questão (escopo, capacidade, tarifa, responsável, etc.)

Foram criadas métricas que identificam a forma de transferência e de cálculo da tarifa.

Centros de custos específicos para **GT** e **D**, com o segundo dígito identificando que se trata de um prestador.

| Processo: 75 Tecnologia da Informação (TI)  |                        |  |                  |      |        |              |             |            |
|---|------------------------|--|------------------|------|--------|--------------|-------------|------------|
| Superintendência de Tecnologia da Informação e Telecomunicações (TI) / Gerência Executiva de Serviços Corporativos (SC) |                        |  |                  |      |        |              | CC vendedor |            |
| Prestador   | Cód SAP                | Nome do serviço  | Métrica          | Unid | Tarifa | Capacidade   | GT          | D          |
| SC  | <a href="#">S75101</a> | Estação de Trabalho  | Micro            | und  | 73,84  | 101.172      | 1975990741  | 3975990741 |
| TI  | <a href="#">S75102</a> | Rede Corporativa   | Chave de acesso  | und  | 75,63  | 168.704      | 1975990282  | 3975990282 |
| SC  | <a href="#">S75103</a> | Impressão corporativa  | Página           | und  | 0,28   | 18.000.000   | 1975990741  | 3975990741 |
| TI  | <a href="#">S75104</a> | Internet   | Chave de acesso  | und  | 33,71  | 62.923       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75201</a> | Sistemas de Gestão - SAP ERP                                     | Chave de acesso  | und  | 607,29 | 36.393       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75202</a> | Sistemas de Gestão - GEDOC                                       | Chave GEDOC      | und  | 78,15  | 59.345       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75300</a> | Sistemas Comerciais (CCS/CRM)                                    | Chave de acesso  | und  | 668,50 | 43.505       | 1975990282  | 3975990282 |
| SC  | <a href="#">S76307</a> | Telefonia fixa - ramal   | Us               | us   | 1,00   | 3.431.469,00 | 1975990741  | 3975990741 |
| SC  | <a href="#">S76308</a> | Telefonia fixa - linhas diretas                                  | Us               | us   | 1,00   | 409.494,08   | 1975990741  | 3975990741 |
| SC  | <a href="#">S76400</a> | Telefonia móvel  | Us               | us   | 1,00   | 1.748.822,90 | 1975990741  | 3975990741 |
| TI  | <a href="#">S75401</a> | GDIS (Gemini - CONDIS - Conint)                                  | Chave GDIS       | und  | 102,05 | 94.444       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75402</a> | Sistemas de engenharia - Sistemas de geoprocessamento            | Chaves de acesso | und  | 505,25 | 4.655        | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75500</a> | Projetos, Consultoria, Análise Viabilidade, Aquisições e Desenv. | Homem/hora       | h/h  | 211,07 | 20.160       | 1975990282  | 3975990282 |



# Catálogo de serviços

| Processo: 75 Tecnologia da Informação (TI)  |                        |  |                  |      |        |              |             |            |
|---|------------------------|--|------------------|------|--------|--------------|-------------|------------|
| Superintendência de Tecnologia da Informação e Telecomunicações (TI) / Gerência Executiva de Serviços Corporativos (SC) |                        |  |                  |      |        |              | CC vendedor |            |
| Prestador   | Cód SAP                | Nome do serviço  | Métrica          | Unid | Tarifa | Capacidade   | GT          | D          |
| SC  | <a href="#">S75101</a> | Estação de Trabalho  | Micro            | und  | 73,84  | 101.172      | 1975990741  | 3975990741 |
| TI  | <a href="#">S75102</a> | Rede Corporativa   | Chave de acesso  | und  | 75,63  | 168.704      | 1975990282  | 3975990282 |
| SC  | <a href="#">S75103</a> | Impressão corporativa  | Página           | und  | 0,28   | 18.000.000   | 1975990741  | 3975990741 |
| TI  | <a href="#">S75104</a> | Internet   | Chave de acesso  | und  | 33,71  | 62.923       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75201</a> | Sistemas de Gestão - SAP ERP                                     | Chave de acesso  | und  | 607,29 | 36.393       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75202</a> | Sistemas de Gestão - GEDOC                                       | Chave GEDOC      | und  | 78,15  | 59.345       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75300</a> | Sistemas Comerciais (CCS/CRM)                                    | Chave de acesso  | und  | 668,50 | 43.505       | 1975990282  | 3975990282 |
| SC  | <a href="#">S76307</a> | Telefonia fixa - ramal   | Us               | us   | 1,00   | 3.431.469,00 | 1975990741  | 3975990741 |
| SC  | <a href="#">S76308</a> | Telefonia fixa - linhas diretas                                  | Us               | us   | 1,00   | 409.494,08   | 1975990741  | 3975990741 |
| SC  | <a href="#">S76400</a> | Telefonia móvel  | Us               | us   | 1,00   | 1.748.822,90 | 1975990741  | 3975990741 |
| TI  | <a href="#">S75401</a> | GDIS (Gemini - CONDIS - Conint)                                  | Chave GDIS       | und  | 102,05 | 94.444       | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75402</a> | Sistemas de engenharia - Sistemas de geoprocessamento            | Chaves de acesso | und  | 505,25 | 4.655        | 1975990282  | 3975990282 |
| TI  | <a href="#">S75500</a> | Projetos, Consultoria, Análise Viabilidade, Aquisições e Desenv. | Homem/hora       | h/h  | 211,07 | 20.160       | 1975990282  | 3975990282 |

Relação disponível em [http://cemignet20/Financeiro/Controladoria/Pages/Catalogo\\_de\\_servicos.aspx](http://cemignet20/Financeiro/Controladoria/Pages/Catalogo_de_servicos.aspx)

# Catálogo de serviços

Clique na imagem ao lado para visualizar a ficha com detalhes dos serviços publicada na intranet:

| CATÁLOGO DE SERVIÇOS 2019                |   |                         |         |                                |                              |
|--|---|-------------------------|---------|--------------------------------|------------------------------|
| Processo Tecnologia da Informação        |   |                         |         |                                | SC                           |
| Serviço                                  | Estação de Trabalho   |                         |         |                                | S75101                       |
| <b>Escopo do serviço</b>                 | Fornecimento de estações de trabalho com softwares padrão instalados e suporte de microinformática, composto de:<br>- Suporte de primeiro nível com atendimento telefônico pela Central de Serviços (3885);<br>- Mão de obra de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de microinformática (microcomputadores, notebooks, monitores e outros);<br>- Gestão e suporte das estações de trabalho (instalação, configuração e manutenção de software e aplicativos homologados pela TI e sistemas operacionais);<br>- Monitoramento de utilização estações de trabalho e softwares;<br>- Homologação de softwares livres para uso na empresa;<br>- Especificação técnica e aquisição de materiais de microinformática (memórias, discos rígidos, CD/DV R/RW e outros);<br>- Backup/restore de informações gravadas nos discos rígidos de estações de trabalho (atendimento sob demanda). |                         |         |                                |                              |
| <b>Unidade medida</b>                    | Micro (und)   | <b>Capacidade anual</b> | 101.172 | <b>Tarifa (R\$)</b>            | 73,84                        |
| <b>Como solicitar o serviço</b>          | Através da Central de Serviços TI (web pela Cemignet ou pelo telefone 3506-3885). Horário comercial: 08:00 às 18:00 horas plantão: 18:00 às 08:00 horas   |                         |         | <b>Referencial comparativo</b> |                              |
| <b>Responsável</b>                       | Célio Domingues Gonçalves   | <b>Endereço</b>         | SC      | <b>Fone</b>                    | SIT 924969 ou (34) 3088-4969 |
| <b>Clientes</b>                          | Todos os órgãos da Cemig que façam uso do serviço   |                         |         |                                |                              |
| <b>Como planejar</b>                     | O planejamento do ano deve ser realizado pelos compradores, por programações para o ano corrente ou a utilização do real do ano anterior como referência, conforme base disponibilizada pelo prestador do serviço publicada na página da CR/GC  |                         |         |                                |                              |
| <b>Transferência do custo do serviço</b> | Mensalmente para os coletores informados pelo órgão   |                         |         |                                |                              |

| <b>CATÁLOGO DE SERVIÇOS 2019</b>         |  |                         |         |                                |                              |
|--|--|-------------------------|---------|--------------------------------|------------------------------|
| <b>Processo Tecnologia da Informação</b> |  |                         |         |                                | <b>SC</b>                    |
| <b>Serviço</b>                           | <b>Estação de Trabalho</b>   |                         |         |                                | <b>S75101</b>                |
| <b>Escopo do serviço</b>                 | Fornecimento de estações de trabalho com softwares padrão instalados e suporte de microinformática, composto de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suporte de primeiro nível com atendimento telefônico pela Central de Serviços (3885);</li> <li>- Mão de obra de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de microinformática (microcomputadores, notebooks, monitores e outros);</li> <li>- Gestão e suporte das estações de trabalho (instalação, configuração e manutenção de software e aplicativos homologados pela TI e sistemas operacionais);</li> <li>- Monitoramento de utilização estações de trabalho e softwares;</li> <li>- Homologação de softwares livres para uso na empresa;</li> <li>- Especificação técnica e aquisição de materiais de microinformática (memórias, discos rígidos, CD/DV R/RW e outros);</li> <li>- Backup/restore de informações gravadas nos discos rígidos de estações de trabalho (atendimento sob demanda).</li> </ul> |                         |         |                                |                              |
| <b>Unidade medida</b>                    | Micro (und)  | <b>Capacidade anual</b> | 101.172 | <b>Tarifa (R\$)</b>            | 73,84                        |
| <b>Como solicitar o serviço</b>          | Através da Central de Serviços TI (web pela Cemignet ou pelo telefone 3506-3885). Horário comercial: 08:00 às 18:00 horas plantão: 18:00 às 08:00 horas  |                         |         | <b>Referencial comparativo</b> |                              |
| <b>Responsável</b>                       | Célio Domingues Gonçalves  | <b>Endereço</b>         | SC      | <b>Fone</b>                    | SIT 924969 ou (34) 3088-4969 |
| <b>Clientes</b>                          | Todos os órgãos da Cemig que façam uso do serviço  |                         |         |                                |                              |
| <b>Como planejar</b>                     | O planejamento do ano deve ser realizado pelos compradores, por programações para o ano corrente ou a utilização do real do ano anterior como referência, conforme base disponibilizada pelo prestador do serviço publicada na página da CR/GC   |                         |         |                                |                              |
| <b>Transferência do custo do serviço</b> | Mensalmente para os coletores informados pelo órgão  |                         |         |                                |                              |

# Cálculo de tarifas

Com o orçamento alocado por subprocesso, faz-se a distribuição dos custos destes para cada serviço, de acordo com a contribuição de cada um (custeio ABC).



# Cálculo de tarifas



## Cálculo de tarifas



Apura-se o planejamento orçamentário anual de PMSO (Pessoal, Material, Serviço de Terceiros e Outros) para cada serviço em Despesa Operacional da área, nos centros de custos iniciados por 39 (D) e 19 (GT) e ordens associadas a estes coletores, se houver.

## Cálculo de tarifas



Apura-se o planejamento orçamentário anual de PMSO (Pessoal, Material, Serviço de Terceiros e Outros) para cada serviço em Despesa Operacional da área, nos centros de custos iniciados por 39 (D) e 19 (GT) e ordens associadas a estes coletores, se houver.

Apura-se a capacidade anual de cada serviço.

## Cálculo de tarifas



Apura-se o planejamento orçamentário anual de PMSO (Pessoal, Material, Serviço de Terceiros e Outros) para cada serviço em Despesa Operacional da área, nos centros de custos iniciados por 39 (D) e 19 (GT) e ordens associadas a estes coletores, se houver.

Apura-se a capacidade anual de cada serviço.

A tarifa é a divisão desses dois fatores, a saber:

Planejamento  
orçamentário  
anual (PMSO)



Capacidade anual  
(unidade, chave,  
micro, etc.)



Tarifa (R\$)



## Cálculo de tarifas

Nenhuma área vende serviços para ela mesma e para outras áreas da mesma Superintendência quando estão no mesmo subprocesso.

Áreas descentralizadas que realizam atividades dos órgãos prestadores de serviços não são considerados para cálculo de tarifas.



**Uma correta alocação de PMSO por subprocesso e quantitativo atualizado gera uma transferência e tarifa exata!**

A transferência ocorre entre empresas iguais (510 para 510 e 530 para 530). Não se transfere custos para a Holding (500).

# Planejamento de secundárias



Cada órgão da empresa deve fazer anualmente seu planejamento de classes secundárias por coletor (centro de custo, ordem ou PEP), conforme gestão interna.



Após validação do quantitativo planejado pelas áreas e dos prestadores, este é carregado no SAP para acompanhamento do planejado e realizado (valor e quantitativo).



Assim como as classes primárias (PMSO), também há um teto para as classes secundárias a ser seguido, por Diretoria.

# Intranet

O Catálogo de Serviços apresentado anteriormente pode ser acessado na Intranet, por meio do seguinte endereço:

[http://cemignet20/Financeiro/Controladoria/Pages/Catalogo\\_de\\_servicos.aspx](http://cemignet20/Financeiro/Controladoria/Pages/Catalogo_de_servicos.aspx)



CLIQUE NA IMAGEM

# Intranet

Financeiro » Controladoria » Catalogo de Servicos

## GESTÃO DE CUSTOS

[DFN Corp](#)

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS

[Catálogo de Serviços DGE 2019](#)

[Catálogo de Serviços DGE 2018](#)

## RELATÓRIOS DIVERSOS

[Relatório Completo Transferência SXX](#)

[Acompanhamento de Ações do GT Secundárias](#)

## SISTEMA SGNS

[Acesso ao SGNS](#)

[Passo a passo aprovação/reprovação SGNS](#)

[Responsáveis pelo Planejamento por Diretoria](#)

## BASES MEDIÇÕES 2019

- Recursos Humanos
- Solução Integrada
- Logística (armazenagem, logística reversa e cargas especiais/fretamentos)
- Transporte terrestre (frota fixo e transporte coletivo)
- Transporte Terrestre (frota variável e pool)
- Transporte aéreo (avião e helicóptero)
- Infraestrutura m2 (Sede, Ed. Aureliano Chaves, Jatobá, Suporte Operação, Industrial e layout)
- Armazenagem de Documentos e Cópias gráfica
- Segurança Patrimonial e Industrial
- Tecnologia da Informação (TI)
- Telecomunicações (TVTC)
- Telefonia (SC ramal, linha direta e móvel)

## RELAÇÃO DE PROCESSO E SUB-PROCESSOS

[Processos-Subprocessos](#)

# Relatórios

## Relatório Completo Transferência SXX\*

Financeiro » Controladoria » Catalogo de Servicos

GESTÃO DE CUSTOS

DFN Corp

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Catálogo de Serviços DGE 2019

Catálogo de Serviços DGE 2018

RELATÓRIOS DIVERSOS

Relatório Completo Transferência SXX

Acompanhamento de Ações do GT Secundárias

| Ano  | Superint. Vendedora | Serviço | Descrição serviço   | Centro de Custo | Ordem | PEP | Tipo de despesa | Gerência Compradora | Planejado ATÉ abril | Quantidade planejada ATÉ abril | Realizado ATÉ abril | Quantidade Realizada ATÉ abril |
|------|---------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|-----|-----------------|---------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3530000970      |       |     | DO              | AD/PS               | 16.835,52           | 228                            | 15.949,44           | 216                            |
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3533000170      |       |     | DO              | AD                  | 1.772,16            | 24                             | 1.698,32            | 23                             |
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3533000177      |       |     | DO              | AD/AC               | 17.426,24           | 236                            | 16.540,16           | 224                            |
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3533000678      |       |     | DO              | AD/AD               | 38.101,44           | 516                            | 30.348,24           | 411                            |
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3534000172      |       |     | DO              | AD/OP               | 64.979,20           | 880                            | 77.088,96           | 1.044                          |
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3535000756      |       |     | DO              | AD/AO               | 295,36              | 4                              | 3.618,16            | 49                             |
| 2019 | SC                  | S75101  | Estação de Trabalho | 3565300967      |       |     | DO              | AD/ES               | 11.223,68           | 152                            | 14.177,28           | 192                            |

Disponível em: [http://cemignet20/Financeiro/Controladoria/Pages/Catalogo\\_de\\_servicos.aspx](http://cemignet20/Financeiro/Controladoria/Pages/Catalogo_de_servicos.aspx)

## SGNS

O SGNS – Sistema de Gerenciamento do Nível de Serviços Internos Corporativos foi criado para dar transparência aos serviços prestados, funcionando como uma ferramenta para validação ou reprovação pelo órgão comprador.

O SGNS pode ser acessado na Intranet, por meio do seguinte endereço: <http://cemignet/sgns/>



CLIQUE NA IMAGEM



## [SGNS] Gerenciamento do Nível de Serviços Internos Corporativos

Gerência de Coordenação da Gestão Empresarial - GE/CE

VIVIAN FITZHERBERT (c056574) #Versão 1.0.32



Principal



Área do  
Cliente



Área do  
Prestador de  
Serviço



Importações



Arquivo SAP



Relatórios



Permissões

# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



The screenshot shows a quiz interface for CEMIG. At the top left is the CEMIG logo. A green header bar contains the text "PRUDÊNCIA DE INVESTIMENTOS – Gestão de Serviços Corporativos" and a dark grey box on the right says "MODULO 03". The main content area has a light green background. On the left is an illustration of a computer monitor displaying a bar chart with orange and blue bars. To the right of the monitor, the text reads: "Bem-vindo ao exercício de fixação!", "Leia com atenção cada uma das questões deste exercício. Você terá duas tentativas para acertá-las.", and "Clique em **'Começar'** para iniciar."





*Parabéns você  
finalizou o Módulo 3!*

Para continuar fazendo o curso  
acesse o próximo módulo.

Faça suas anotações e  
compartilhe suas conclusões

Obrigado!

