



A diferença de PDM e PDS

Definir padrões para serviços (PDS) é essencial para se obter resultados

Conforme explicado em outros artigos: PDM significa Padrão de Descrição de Materiais e trata de verificar os atributos necessários para identificar no mercado o material desejado.

É comum ouvir dizer “PDM de serviço”, mas isto não existe e está equivocado. Com a ideia de também identificar de forma inequívoca um serviço e fazer as devidas classifica-

ções a fim de assegurar a perfeita alocação contábil, principalmente por questões tributárias, foi criado o PDS, que significa Padrão de Descrição de Serviços, também conhecido como Pacote de Desenho do Serviço.

Definições de Serviços

De acordo com a Lei Federal do Brasil 8.666 de 21/06/1993, seção II, artigo 6º, inciso II: “Serviço é toda atividade destinada a obter de-

terminada utilidade de interesse para a administração, tais como: demolição, conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação, adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro ou trabalhos técnicos profissionais”.

Com origem no termo latim “servitium”, a palavra serviço define a ação de servir, estar sujeito a ser prestável a alguém por

Características próprias de um serviço posso destacar estas como sendo as principais:

- 1. Heterogeneidade:** serviços similares nunca são idênticos ou totalmente iguais. Ex.: Pode-se fazer o serviço de recauchutagem de pneu, mas existem modelos e medidas diferentes de pneus.
- 2. Intangibilidade:** serviço não se pode ver, provar, tocar, ouvir e cheirar, ou seja, não é algo palpável. Ex.: No exemplo de recauchutagem de pneu você verá o produto final do serviço, mas não o serviço em si.
- 3. Perecibilidade:** serviço é algo que não se possa armazenar. Ex.: A venda de um ingresso de peça de teatro para hoje não poderá ser guardada para ser usada na peça de amanhã.
- 4. Inseparabilidade:** impossível separar o prestador do serviço por ele oferecido. A produção e o consumo são parciais ou totalmente simultâneos. Ex.: No caso do borracheiro que conserta um furo na câmara do pneu, o cliente pode deixar o conjunto câmara e pneu para ser consertado e montado, voltar depois para buscar e conferir o que foi feito ou se ele já precisa do pneu para rodar pode esperar no local a conclusão do serviço.
- 5. Ausência de propriedade:** os adquirentes de um serviço obtêm o direito de receber a respectiva prestação e o direito ao uso, mas não a sua propriedade ou posse. Ex.: No caso de um pacote de TV por assinatura, o cliente adquire o serviço e renova automaticamente pelo pagamento mensal, mas não pode adquiri-lo de forma permanente.

qualquer motivo, fazendo aquilo que essa pessoa quer ou pede. O conceito vale para os serviços públicos, que são pagos pelos contribuintes através de taxas ou

impostos e também para atividades realizadas que não consistam na produção de bens materiais, o que já caracteriza uma manufatura. Portanto, o aspecto principal

é de que o serviço não é um bem.

Para começar a definir um serviço é necessário fazer o esboço do que se almeja como objetivo e para isto é preciso ter:



- Estratégias: de mudanças, recursos, restrições, limitações, políticas internas, etc.
- Desenho: consiste em verificar soluções, arquiteturas, padrões, processos, requisitos, ferramentas, métodos, práticas e pacotes que englobam o serviço de forma tão eficaz que apenas o mínimo de melhoria seja necessário para atender o objetivo esperado tecnicamente.

É nesta fase do desenho que se faz o “PDS” para cada novo serviço necessário. Definindo todos os aspectos que o compõem e seus requisitos, além de não deixar dúvidas do que se necessita, fica mais claro para definir as contas contábeis e classificações pertinentes e fazer a devida alocação.

A classificação da Taxonomia do Serviço segue um desmem-

bramento baseado comumente pelo mercado na sequência dos exemplos a seguir:

Matriz do Serviço


1. Serviços gerais variados
 - 1.1. Serviços de manutenção ou conservação hidráulica
 - 1.1.1. Serviço de troca de encanamentos nos banheiros do almoxarifado e se detalha tudo a respeito, como materiais, tempos de início e conclusão, etc.
 2. Serviços terceirizados continuados
 - 2.1. Serviços de nutrição e alimentação
 - 2.1.1. Serviço de contratação de empresa de alimentação para fazer e servir almoço diário (de segunda a sábado) para tantos funcionários e se detalha tudo a respeito, com números de pessoas necessárias, se os pro-

duto e materiais estão inclusos ou não, se está incluso lavar os pratos ou não, tempo desejado de contrato, etc.

Definido o PDS, cabe a quem contrata o serviço que se cumpra por parte dos fornecedores com todas as especificações previamente colocadas na descrição/narrativa do mesmo.

Isto é válido já na análise das cotações recebidas com a devida adequação e equalização técnica das propostas, na operação em si da realização do serviço contratado, com acompanhamentos, medições, avaliações, correções de desvios, etc., até a conclusão, com a confrontação do resultado com o esperado.

Com o PDS definido fica mais fácil fazer o gerenciamento do serviço. Nas empresas os serviços ficam geralmente em um grupo denominado “Serviços”, diferente dos grupos de produtos.

Há empresas que cadastram todos os serviços de forma definitiva com código de material ou código do item específico para cada novo serviço, outras adquirem com códigos genéricos transitórios devido à grande variedade de serviços existentes e com a intenção de não inchar o cadastro. Mais detalhes sobre esse tema poderão ser obtidos com a assessoria de especialistas em administração de materiais. 



Marcos Valle Verlangieri
é consultor da IMAM Consultoria