

Ajustes no Portal de Processos – pós auditoria interna

Elaborado por Samuel e Euriana

Data: 21/02/2019

Ajuste Geral:

Retirar o item “Registros” de todos os processos.

Verificar todas as entradas e saídas não deixando “N/A” ou com os mesmos artefatos.

Processo Auditoria Interna

Auditoria Interna



Objetivo

Estabelecer passos para a execução da auditoria interna para determinar se o Sistema de Gestão da Qualidade implantado pela Pailon está sendo mantido corretamente.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Definir critérios para auditoria

Responsável:

- Área Administrativa – Qualidade

Entrada:

- Relatórios de Auditorias

Etapas:

1. As auditorias internas são programadas com base em resultados de auditorias anteriores e pela importância da área ou processo a ser auditado. Deve ser publicado um Cronograma de Auditoria, prevendo auditorias internas e externas. Deve estar prevista, pelo menos uma auditoria interna a cada 12 meses.
2. Os auditores internos ou externos, devem estar capacitados, com formação específica na norma ISO 9001:2015 e com um Certificado de Auditor Interno.

Saída:

- Cronograma de Auditoria

2. Planejar auditoria

Responsável:

- Área Administrativa – Qualidade

Entrada:

- Cronograma de Auditoria

Etapas:

1. **Iniciando a Auditoria** – O Líder da Equipe de Auditoria em conjunto com o Responsável da Qualidade estabelece os objetivos, escopo da auditoria a ser realizada.
2. **Preparando as Atividades da Auditoria no Local** – O Responsável da Qualidade deve preparar o Programa de Auditoria, designando tarefas para a Equipe de Auditoria, de acordo com as necessidades de cada setor.

Saída:

- [Programa de Auditoria](#)

3. Realizar auditoria

Responsável:

- Auditores

Entrada:

- Programa de Auditoria

Etapas:

1. **Conduzindo Atividades de Auditoria no Local** – Deve ser realizada uma reunião de abertura, com os responsáveis pelas funções ou processos a serem auditados, para firmar as etapas da auditoria, bem como o processo que irá ocorrê-la. Na Auditoria, deve ser feita uma coleta e verificação de informações, gerando constatações da auditoria por todo o processo, através do Relatório de Auditoria. E por fim, realizar uma reunião de encerramento.
2. **Preparando, aprovando e distribuindo o Relatório de Auditoria** – O Auditor Líder deve complementar o Relatório de Auditoria com observações e o parecer sobre a auditoria, contendo um registro completo e claro, aprovando-o e fazendo sua distribuição aos receptores designados pelos clientes da auditoria.

Saída:

- Relatório de Auditoria

4. Tratar não conformidades

Responsável:

- Área Administrativa – Qualidade

Entrada:

- Relatório de Auditoria

Etapas:

1. **Conduzindo Ações de Acompanhamento da Auditoria** – Caso haja não conformidades registradas, estas deverão ser registradas e tratadas conforme **Processo de Retrabalho e Ação Corretiva** no formulário Relatório de Não Conformidade – Ação Corretiva (RNC), tendo o acompanhamento da área Administrativa Qualidade.

Saída:

- **Não Conformidades Registradas** Relatório de Não Conformidade – Ação Corretiva (RNC)

Registros

- ~~Cronograma de Auditoria~~
- ~~Não Conformidades~~
- ~~Programa de Auditoria~~
- ~~Relatório de Auditoria~~

Cultura Organizacional



Missão

Ser um Grupo forte, simples, valorizando seus colaboradores, garantindo seus clientes, criando soluções com lucratividade e distribuindo resultados à sociedade.

Visão

No Brasil e América Latina aplicar soluções de marca, comunicação visual, mobiliários e expositores, surpreendendo seus clientes e trazendo progresso.

Valores

O Grupo busca o comprometimento de seus colaboradores na aplicação das três pilstras abaixo:

PRINCÍPIO ÉTICO

- Respeito
- Transparência
- Honestidade
- Confiança

PROFISSIONALISMO

- Planejamento
- Eficácia
- Organização
- Responsabilidade
- Proatividade

TRABALHO EM EQUIPE

- Empatia
- Cooperação
- Confiança
- Feedback
- Motivação

Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

Comercialização e instalação de soluções personalizadas em comunicação visual, mobiliários e displays.

A Pailon tem estabelecido, documentado, implementado e mantido o SGQ em conformidade com os requisitos da Norma NBR ISO 9001.

São excluídos do SGQ da Pailon os seguintes requisitos da Norma NBR ISO 9001:

7.1.5 - Recursos de monitoramento e medição, pois não são utilizados equipamentos de medição nas atividades do SGQ da Pailon.

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços, pois não são realizadas atividades de projeto e desenvolvimento e sim de processos de instalação.

8.5.1 f - validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, pois é possível verificar a saída resultante dos processos implementados.

Política da Qualidade

O Grupo Pailon compromete-se com a excelência da gestão da qualidade, visando:

- Assegurar a satisfação dos clientes com a qualidade de nossos produtos e serviços
- Estimular o desenvolvimento e compromisso de nossos colaboradores
- Estabelecer um processo de melhoria contínua através da Política do Retrabalho

Política da Qualidade x Objetivos da Qualidade x Indicadores

Objetivo: Conselho – Planejamento Estratégico Cumprir e rever metas e evolução do Grupo

Indicadores da Evolução do Grupo:

- Número de colaboradores por departamento vs período planejado vs metas de vendas
- Número de instaladores vs período planejado vs metas de vendas
- Número de clientes efetivos vs período planejado vs metas de vendas
- Faturamento planejado vs realizado
- Percentual de investimentos planejados vs realizados
- Percentual de controles planejados vs realizados
- Índice de realização dos macros objetivos anual

Objetivo: Comercial – Melhoria no desempenho de nossas atividades

Indicador de Venda – Acompanhamento da venda mensal

- Total vendido x total planejado – Controle de metas Vendas

Indicador de Atendimento

- Divisão de clientes para os colaboradores do Departamento Comercial.

Objetivo: Operacional – Satisfação de Clientes

Indicador sobre Termo de Entrega

- Índice de “não satisfeitos” através dos relatórios

Objetivo: Operacional – Qualidade na Instalação

Indicador Financeiro da Instalação

- Faturamento por equipe previsto x Faturamento por equipe executado.

Indicador Desempenho de Equipe

- Programa de avaliação de instaladores (AA, A+, A-, B+, B-, C, D).
- Ocorrências de retrabalho por equipe de montagem

Objetivo: Garantia Real – Qualidade dos produtos e serviços

Indicadores da Política do Retrabalho:

- Número de retrabalhos abertos vs clientes
- Número de retrabalhos vs tipo de retrabalho
- Planos de ações concluídos vs criados
- Investimento na garantia por período vs faturamento

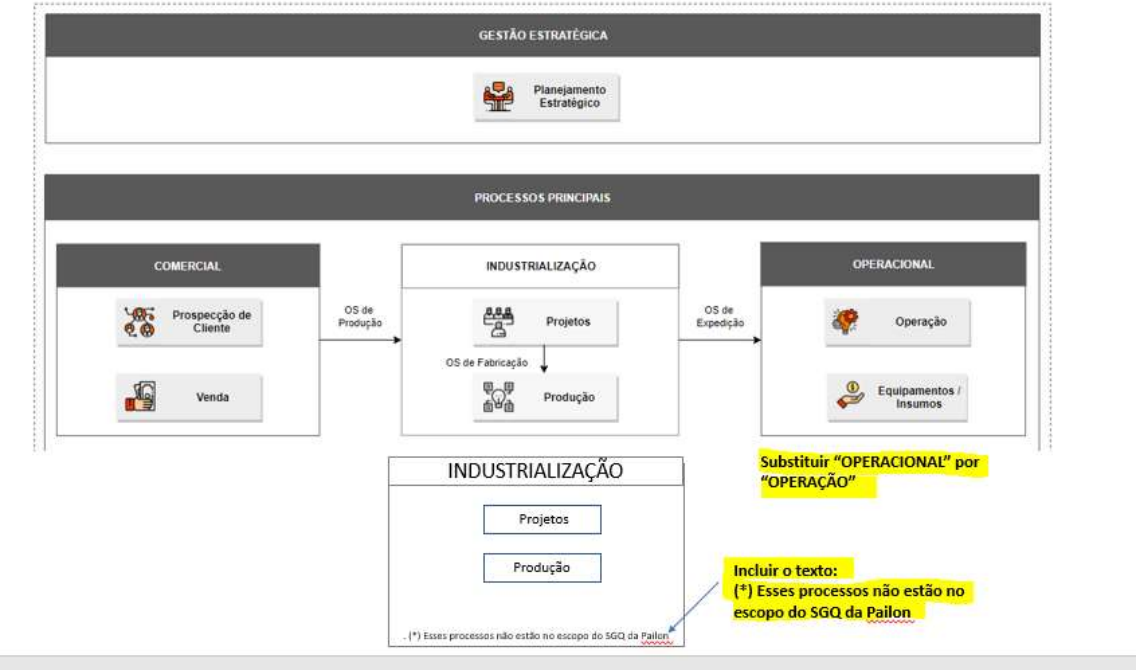
Objetivo: Administrativo – Resultados financeiros

Indicadores DRE:

- Meta vs realizado RH e Administrativo
 - Meta vs realizado Comercial
 - Meta vs realizado Industrialização
 - Meta vs realizado Operacional
 - Meta vs realizado Logística
 - Meta vs realizado Garantia
 - Meta vs realizado Investimentos
 - Meta vs realizado Impostos
-

Processos

12



Operação



Objetivo

Estabelecer as etapas para a execução dos serviços contratados, desde o recebimento da OS de Instalação até a o encerramento da obra.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Receber OS's de Instalação

Responsável:

- Operação.

Entrada:

- OS's de Instalação.

Etapas:

1. Para conhecimento da equipe de Operação, a área Comercial deve enviar as OS's de Produção e Instalação para a empresa que fabrica os produtos adquiridos e para a área de Operações. A área de Operações deve ficar ciente de que existe um novo serviço a ser executado e o que compõe esse serviço. Caso seja necessário realizar Visita Técnica no local para verificação das condições para instalação, a área de Operações deve ser informada dessa necessidade.

Saída:

- Solicitação de Visita Técnica.

2. Realizar a Visita Técnica

Responsável:

- ~~Dep. Operacional~~ Operação.

Entrada:

- Solicitação de Visita Técnica.

Etapas:

1. O Gerente de Operações deve alocar os responsáveis para realizar a visita.

2. A equipe responsável, deve entrar em contato com o cliente para realizar o agendamento da visita e enviar a equipe para a visita.
3. A equipe deve realizar a visita, fazer as medições necessárias de acordo com os produtos a serem instalados e elaborar o relatório, identificar as condições em que devem ser executadas as instalações.

Saída:

- Relatório de Visita Técnica.

3. Promover Reunião de Alinhamento

Responsável:

- Operação, Comercial e Produção (outra empresa).

Entrada:

- OS's de Instalação e Planilha de Produção.

Etapas:

1. Com dados recebidos sobre as instalações (OS de Instalação), semanalmente deve ser promovida a Reunião de Alinhamento com participação da equipe de Operação, Produção e Comercial. Devem ser discutidas e definidas as próximas instalações e disponibilidade de equipes.
2. As equipes devem ser selecionadas entre Instaladores de acordo com a região, capacitação e em função dos resultados obtidos na [Avaliação dos Instaladores](#).
3. De acordo com os dados analisados, se necessário a Planilha de Carregamento deve ser revisada em função da disponibilidade de equipes e dos cronogramas.

Saída:

- Planilha de Carregamento.
- [Avaliação dos Instaladores](#).

4. Definir recursos e prazos

Responsável:

- Gerente de Operações.

Entrada:

- Planilha de Carregamento.

Etapas:

1. Com os dados e informações da Reunião de Alinhamento deve ser realizada a programação das equipes para a próxima quinzena. Nesse momento deve ser definida a equipe que irá realizar cada implantação.
2. Devem ser verificadas as premissas que são importantes e imprescindíveis para a execução da obra, por exemplo datas de inauguração.
3. A programação de cada obra é realizada na ferramenta e-Pailon.

Saída:

- Programação das obras no e-Pailon.

- Planilha de Carregamento revisada.

5. Realizar a programação das equipes

Responsável:

- Gerente de Operações e Coordenadores de Obra.

Entrada:

- Planilha de Carregamento.

Etapas:

1. Os Coordenadores definidos para cada obra devem elaborar / atualizar os Cronogramas de Instalação das obras no e-Pailon, indicando a programação para os próximos 15 dias.
2. Caso sejam identificados conflitos de datas ou recursos, devem ser tratados entre os Coordenadores de acordo com as prioridades.

Saída:

- Programação das obras no e-Pailon.
- Cronogramas de Instalação.

6. Planejar a instalação

Responsável:

- Coordenador de Obra.

Entrada:

- OS de Instalação.
- OS de Expedição.
- Programação das obras no e-Pailon.
- Planilha de Carregamento (R1).

Etapas:

1. De acordo com os dados obtidos na OS de Instalação, dados cadastrais e registro no e-Pailon, o Coordenador de Obra deve programar a instalação, indicando quando necessário:
 - Projeto de fundação;
 - Necessidade de locação de equipamentos, por exemplo, munks, guindastes, plataformas elevatórias e andaimes;
 - Aquisição / locação de materiais e/ou equipamentos;
 - Capacitação da equipe em relação às exigências de segurança (treinamento em normas de segurança).
2. No caso de projetos que necessitem de fundação, deve ser utilizado o projeto padrão que atenda a todas as localizações conforme ABNT (considerando o pior caso de condições climáticas e de solo).
3. Para novos tipos de elementos de instalação, a área de Operações em conjunto com a área de Produção deve definir os métodos e materiais necessários para instalação.

Saída:

- Programação das obras no e-Pailon.
- Planilha de Carregamento.

7. Providenciar aquisição e locação

Responsável:

- Coordenador de Obra.

Entrada:

- Processo de Instalação.

Etapas:

1. O Coordenador de Obra deve providenciar as aquisições necessárias para a execução da obra de acordo com [Processo de Equipamentos / Insumos](#).
2. Verificar se existe alguma necessidade de aquisição específica.
3. Iniciar a alocação dos equipamentos que serão necessários para a obra.
4. A aquisição deve ser realizada pelo responsável pelas aquisições e alocações da área de Operações, conforme [Processo de Equipamentos / Insumos](#).
5. Se for detectada necessidade de alguma aquisição durante a execução da obra, o Coordenador deve solicitar a aprovação do Gerente e, uma vez autorizado realizar a aquisição.

Saída:

- ~~Produtos e serviços adquiridos.~~ OS de Instalação

8. Confirmar início de instalação

Responsável:

- Coordenador de Obra.

Entrada:

- Planilha de Carregamento;
- Cronograma de Instalação;
- OS de Expedição.

Etapas:

1. De 01 a 02 dias antes da data prevista para o carregamento, o Coordenador de obra deve enviar um e-mail para o cliente solicitando a confirmação da Liberação da Obra para início na data programada. O Documento de Liberação de Obra enviado pelo cliente deve ser mantido pelo Coordenador de obra.

Saída:

- Liberação de Obra.

9. Programar transporte para obra

Responsável:

- Logística.

Entrada:

- Planilha de Carregamento;

- Liberação de Obra;
- OS de Expedição.

Etapas:

1. Receber a informação da Liberação da Obra.
2. Programar o transporte do material para a obra, verificando transportadora e rota adequada.
3. Informar ao Coordenador de Obra a data de envio do material.

Saída:

- Email de atualização do status de transporte.

10. Executar instalação

Responsável:

- Equipe da obra.

Entrada:

- E-mail de início de instalação.
- OS de Expedição.
- Manual da Marca.

Etapas:

1. Com a data para o transporte do material e a previsão de entrega, o Coordenador da Obra deve planejar o deslocamento da equipe. A data de deslocamento deve ser planejada, considerando a chegada da equipe antes, ou em conjunto com a chegada do material.
2. A equipe é responsável por descarregar o material e pela verificação da sua conformidade.
3. Qualquer não conformidade do material enviado deve ser registrada como Retrabalho e tratada conforme [Processo de Retrabalho e Ação Corretiva](#).
4. A equipe deve executar as atividades de instalação de acordo com a OS de Expedição e com o Manual da Marca, com acompanhamento e orientações do Coordenador. O acompanhamento pode ser presencial ou remoto.
5. Inicialmente a equipe deve analisar a parte estrutural da obra e verificar se está conforme para que seja realizado o serviço de instalação. Qualquer divergência, o Coordenador de Obra deve ser informado e deve relatar para o Comercial e para o Cliente. Deve ser elaborado um Plano de Ação para tratamento das divergências.
6. É responsabilidade do Coordenador de Obra garantir que a instalação siga o projeto / padrão / Manual da Marca do cliente. As não conformidades registradas devem ser tratadas conforme [Processo de Retrabalho e Ação Corretiva](#). Qualquer retrabalho registrado deve ser verificado e validado pelo Gerente.
7. O andamento da obra e os pontos relevantes devem ser comunicados para o Coordenador da obra por ferramenta de comunicação (WhatsApp, telefone, etc). Caso seja uma situação relevante, o Coordenador deve comunicar via e-mail para a gestão da área.

Nota: no sistema e-Pailon, uma obra pode passar pelos seguintes status:

- Produção / Programação
- Transporte
- Instalação
- Finalizado
- Pendência
- Paralisado

- Finalizado sem instalação

Qualquer alteração de status é comunicada aos envolvidos por e-mails automáticos.

Saída:

- E-mail do sistema indicando o final da obra.

11. Encerrar instalação

Responsável:

- Coordenador e Equipe da obra.

Entrada:

- Obra concluída.

Etapas:

1. Após a conclusão das atividades, devem ser tomadas algumas providências para o encerramento da instalação:
 - Encaminhamento de todas as fotos diurnas e noturnas tiradas durante e após a realização da instalação, comprovando que todos os elementos foram entregues em perfeitas condições;
 - Fazer upload no Sistema e-Pailon das fotos selecionadas que irão compor o Relatório Fotográfico
 - Preencher o Termo de Entrega de Serviço;
 - Aprovar por meio de assinatura do cliente, indicando o nível de satisfação em relação ao material e à instalação realizada.

Saída:

- Relatório de Fotos Fotos selecionadas;
- Termo de Entrega.

Registros

- Avaliação dos Instaladores
- Cronogramas de Instalação
- Email de atualização do status de transporte
- E-mail de sistema para indicar o final da obra
- Liberação de Obra
- Planilha de Carregamento
- Produtos e serviços adquiridos OS de Instalação
- Programação das Obras no e-Pailon
- Relatório de Fotos
- Relatório de Visita Técnica
- Solicitação de Visita Técnica
- Termo de Entrega

Retrabalho e Ação Corretiva



Objetivo

Estabelecer o tratamento de não conformidades e ações corretivas.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Registrar o Retrabalho

Responsável:

- Coordenador da Obra.

Entrada:

- Ocorrência (não conformidade em produtos ou serviços).

Etapas:

1. Receber a informação de uma ocorrência e abrir um Registro de Retrabalho na ferramenta Sankya. Registrar nos respectivos campos todos os itens que permitam a identificação e rastreabilidade do ocorrido.
2. Avaliar se a ocorrência tem exposição que compromete a imagem da empresa junto ao cliente, atribuindo então o fator de exposição abaixo:

A – Com exposição

B – Sem exposição

Saída:

- Registro de Retrabalho

2. Providenciar Ação Imediata

Responsável:

- Coordenador da Obra.

Entrada:

- Registro de Retrabalho

Etapas:

1. O Gestor deve verificar a solução imediata a ser tomada para solução da ocorrência e minimizar o impacto no andamento da obra. No Registro de Retrabalho devem ser descritas quais ações serão tomadas e seus respectivos responsáveis.

Saída:

- Registro de Retrabalho

3. Analisar o Registro

Responsável:

- Gestor da Obra

Entrada:

- Registro de Retrabalho

Etapas:

1. O sistema analisa o número de ocorrências registradas para o cliente, considerando o tipo de classificação. Identificada a frequência de ocorrências de um mesmo tipo para um mesmo cliente, é atribuída uma nota conforme descrição abaixo:

Frequência:

De 1 a 2 – Peso 1

De 3 a 6 – Peso 2

> 6 – Peso 3

Analisando o custo médio das ocorrências com mesma classificação, atribuindo uma nota conforme descrição abaixo:

Custo:

De 0 a R\$ 500,00 – Peso 1

De 501,00 a R\$ 1200,00 – Peso 2

> R\$ 1200,00 – Peso 3

2. Caso o fator de exposição tenha sido preenchido como “~~Com exposição~~” “Exposição Alta”, o sistema atribui ao retrabalho a condição de “risco crítico”, encaminhando diretamente para a etapa “Verificação Imediata do Gestor”.

3. Caso o fator de exposição tenha sido preenchido como “Sem exposição”, o sistema realiza o cálculo de peso final, resultado do produto entre peso relativo à frequência e peso relativo ao custo, atribuindo um dos riscos abaixo à ocorrência:

	Peso	Frequência		
		1	2	3
Custo	1	1	2	3
	2	2	4	6
	3	3	6	9

Verde – Baixo risco – Não crítico

Amarelo – Risco moderado – Não crítico

Vermelho – Risco alto – Crítico

Saída:

- Registro de Retrabalho

4. Realizar verificação**Responsável:**

- Gestor

Entrada:

- Registro da ocorrência

Etapas:

Para Retrabalho classificados como críticos:

1. Após análise do retrabalho, realizar verificação refinada, confirmando os dados da ocorrência conforme a seguir:
 - ID
 - Segmento
 - Origem
 - Cliente
 - Cidade
 - Estado
 - Data da Ocorrência
 - Responsável
 - Equipe em campo
 - Número do projeto
 - Classificação da não conformidade
 - Momento da ocorrência
 - Qual a ocorrência
 - Material enviado
2. . Caso a ocorrência seja reclassificada, a mesma é encaminhada para uma nova análise do sistema.
3. Caso não seja reclassificada será encaminhada ao gestor para a criação do plano da ação.
Nota: todos os retrabalhos classificados como críticos são verificados após seu registro.
Para Retrabalho classificados como não críticos:
4. Verificar as ocorrências periodicamente, confirmando que os dados registrados estão corretos.
Nota: os retrabalhos classificados como não críticos são verificados pelo menos uma vez por mês.

Saída:

- Registro de Retrabalho

5. Elaborar plano de ação**Responsável:**

- Gestor.

Entrada:

- Registro de Retrabalho

Etapas:

1. Analisar o tratamento dado para solução imediata da ocorrência e confirmar que é a mais adequada.
2. Analisar a abrangência, gravidade ou reincidência da não conformidade relatada o gestor deve decidir a necessidade de tomada de ação corretiva. Para isso, devem ser analisadas e registradas as causas que geraram a ocorrência.
3. Estabelecer Plano de Ação para a eliminar as causas identificadas. O Plano de Ação deve conter, no mínimo, as ações necessárias, responsáveis e prazo para implementação.
4. Todo os envolvidos no Plano de Ação devem estar cientes e comprometidos com as ações e datas estabelecidas.

Saída:

- Registro de Retrabalho
- Plano de Ação

6. Verificar Implementação**Responsável:**

- Grupo de Retrabalho.

Entrada:

- Registro de Retrabalho
- Plano de Ação

Etapas:

1. As ações planejadas devem ser acompanhadas até sua conclusão. Devem ser mantidas evidências da conclusão das ações. Caso seja necessário, datas podem ser prorrogadas, desde que não afetem o Plano estabelecido.
2. O Grupo de Retrabalho deve definir um prazo para a verificação da eficácia das ações implementadas.

Saída:

- Registro de Retrabalho
- Plano de Ação

7. Verificar Eficácia**Responsável:**

- Grupo de Retrabalho.

Entrada:

- Registro de Retrabalho
- Plano de Ação

Etapas:

1. No prazo estabelecido para verificação da eficácia, deve ser analisado se as ações foram realmente eficazes e não foram identificadas novas ocorrências similares. Caso

as ações tenham sido consideradas eficazes o Registro de Retrabalho deve ser encerrado.

Saída:

- Registro de Retrabalho

Registros

- Registro de Retrabalho
 - Plano de Ação
-

Prospecção de Cliente



Objetivo

Estabelecer o processo de Homologação da Pailon para fornecimento de comunicação visual externa e interna, móveis, displays e consultoria para soluções personalizadas.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Identificar novas oportunidades

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Oportunidade

Etapas:

1. A Equipe Comercial deve identificar oportunidades por meio de novos contatos e indicações. Oportunidades também podem ser identificadas em eventos, por representantes da Pailon e por contato da Diretoria e seus colaboradores, e ficam registradas na Planilha de Oportunidades.
2. O desdobramento do Planejamento Estratégico, também pode apontar para potenciais clientes.

Saída:

- Meta para abertura de novos clientes inserida nas metas do Departamento Comercial.
- Planilha de Oportunidades

2. Apresentar produtos e serviços Pailon

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Meta para abertura de novos clientes inserida nas metas do Departamento Comercial.
- Planilha de Oportunidades

Etapas:

1. O representante da área Comercial deve entrar em contato com os clientes e agendar uma visita para apresentação do grupo Pailon, seus Produtos e Serviços utilizando material institucional (apresentações, folders, site da empresa, etc).

Saída:

- Apresentações

3. Receber consulta

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Contrato de Confidencialidade
- RFI – Request for Information
- RFQ – Request for Quotation

Etapas:

1. Assinar o Contrato de Confidencialidade, preencher os formulários RFI – Request for Information e RFQ – Request for Quotation e enviar para o cliente.

Saída:

- Contrato de Confidencialidade
- RFI – Request for Information
- RFQ – Request for Quotation

4. Receber solicitação de cotação

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Manual da Marca

Etapas:

1. Ao identificar uma oportunidade, a equipe Comercial deve entrar em contato com o cliente, solicitando detalhes sobre os tipos de produtos e serviços a serem fornecidos. Esse contato pode ser realizado em reuniões, por e-mail, telefone e outros.
2. O cliente deve encaminhar um descritivo dos elementos (Manual da Marca) e/ou solicitar à área Comercial sugestões de materiais e outros itens que melhor atendam às suas necessidades.
3. Para elaborar a Tabela de Preços, a área Comercial deve utilizar como referência o Manual da Marca enviado pelo cliente ou definido em conjunto com a Pailon.

Saída:

- Lista de Elementos e Respectivos Descritivos Técnicos

5. Elaborar Tabela de Preços

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Lista de Elementos e Respectiveiros Descritivos Técnicos

Etapas:

1. A Equipe Comercial, de posse dos materiais que irão compor a Tabela de Preços, deve solicitar o levantamento de custos do projeto. Os valores referentes à fabricação dos produtos são solicitados junto as empresas do Grupo Pailon, e a área Operacional deve encaminhar os custos relacionados à execução dos serviços (instalação, frete, equipamentos e serviços adicionais).
2. Para o levantamento de custo de produção, devem ser especificados detalhes como por exemplo medidas, tipo de material, acabamento, cores, etc.
3. Com o recebimento dos Custos de Produção e de Serviços, deve-se elaborar a Tabela de Preços.
4. A Tabela de Preços deve ser enviada ao cliente para aprovação.
5. Caso o cliente não aprove, podem ser realizados ajustes na tabela com o objetivo de obter valores adequados para todos os envolvidos (Cliente e Pailon).

Saída:

- Tabela de Preços

6. Solicitar fabricação de protótipo**Responsável:**

- Equipe Comercial

Entrada:

- Manual da Marca

Etapas:

1. Caso o cliente solicite a fabricação de protótipo durante o processo de homologação, a área Comercial deve encaminhar uma OS de Produção para as empresas do Grupo Pailon. Em conjunto com o cliente, deve ser definido a data e o local onde o protótipo será avaliado. Caso a avaliação do protótipo não seja nas instalações do Grupo Pailon, a área Comercial deve solicitar que seja providenciado o transporte e possível instalação do elemento a ser avaliado por meio de uma OS de Instalação.

Saída:

- OS de Produção do Protótipo
- OS de Instalação do Protótipo (quando aplicável)

7. Apresentar protótipo**Responsável:**

- Equipe Comercial

Entrada:

- Elemento solicitado (Protótipo)

Etapas:

1. Após a fabricação, o protótipo deve ser apresentado ao cliente de acordo com a data e local acordados.
2. Todos os comentários e solicitações de ajustes devem ser registrados para providências. Outra apresentação pode ser acertada entre a Pailon e o cliente até que o protótipo seja aprovado.
3. No caso de serem necessários ajustes, estes devem ser informados para as empresas do Grupo Pailon responsável pela fabricação.
4. Uma nova data deve ser agendada com o cliente para a verificação dos ajustes solicitados.

Saída:

- Parecer do cliente

8. Elaborar e encaminhar a Tabela de Preços revisada

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Manual da Marca

Etapas:

1. Revisar os custos em função dos contatos com o cliente e quando aplicável em função do parecer do protótipo.
2. Encaminhar a Tabela de Preços revisada para aprovação do cliente e, caso seja solicitado pelo cliente, podem ser realizados ajustes.

Saída:

- Tabela de Preços revisada

9. Receber aprovação da Tabela de Preços

Responsável:

- Equipe Comercial

Entrada:

- Proposta

Etapas:

1. A aprovação da Tabela de Preços e do protótipo, quando aplicável, indica que a Pailon foi homologada e que o cliente passa a ser considerado ativo no grupo Pailon.
2. A Homologação da Pailon geralmente ocorre através de um e-mail que pode indicar a necessidade de formalizar uma minuta contratual.
3. A homologação indica que a Pailon está habilitada para o fornecimento de seus itens para revendas ou lojas do grupo. Os itens que fazem parte da Tabela de Preços devem

ser cadastrados no e-Pailon. Geralmente isso ocorre mediante solicitação de orçamento.

Saída:

- Homologação da Pailon (e-mail e/ou minuta contratual)
-

Registros

- ~~Lista de Elementos e Respective Descritivos Técnicos~~
 - ~~Tabela de Preços~~
 - ~~OS de Produção do Protótipo~~
 - ~~OS de Instalação do Protótipo~~
 - ~~Contrato de Confidencialidade~~
 - ~~RFQ – Request for Quotation~~
 - ~~RFI – Request for Information~~
 - ~~Homologação da Pailon (e-mail e/ou minuta contratual)~~
-

Equipamentos / Insumos



Objetivo

Definir como prover os materiais e serviços necessários para execução das obras contratadas.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Identificar necessidade de aquisição

Responsável:

- Analista Operacional.

Entrada:

- Planilha de Carregamento.

Etapas:

1. Analisar Planilha de Carregamento, identificando as necessidades de locação e/ou aquisição.
São realizadas locações de andaimes, guindastes, caçambas, munks, rompedores e similares.
São realizadas aquisições de concreto usinado – contratação de prestação de serviço onde se fornece o concreto e o transporte com caminhão betoneira até a obra.
2. Verificar data de instalação da obra em campo, programando as entregas de serviços e locações quando os instaladores já estiverem na obra.
3. Programar as entregas de serviço e locações para que aconteçam em conjunto com a chegada dos montadores na obra.

Saída:

- Planilha de Carregamento.

2. Identificar fornecedores

Responsável:

- Analista Operacional.

Entrada:

- Planilha de Carregamento.

- Planilha de Banco de Dados de Fornecedores.

Etapas:

1. Identificar na Planilha de Banco de Dados de Fornecedores ou ~~no sistema Sankya~~ os fornecedores que podem fazer o fornecimento, considerando:
 - Localização;
 - Tipo de serviço / fornecimento;
 - Histórico de fornecimento.
2. Solicitar cotação dos serviços aos fornecedores.

Saída:

- N/A.

3. Realizar cotação

Responsável:

- Analista Operacional.

Entrada:

- Planilha de Carregamento.
- Fornecedores identificados.

Etapas:

1. Entrar em contato com os fornecedores e definir as condições e as informações necessárias para contratação. Em toda locação/aquisição, o fornecedor é identificado de acordo com a região.

Saída:

- N/A.

4. Contratar locação / aquisição

Responsável:

- Analista Operacional.

Entrada:

- Fornecedor selecionado.

Etapas:

1. Confirmar as informações cadastrais da Pailon para o fornecedor que melhor atender às necessidades da Pailon.
2. Confirmar as condições legais e financeiras do fornecedor, **bem como a existência de documentos fiscais.**
3. Enviar E-mail ao Fornecedor para comunicar a especificação do que está sendo alugado, por exemplo limite de peso e altura, constando também informações sobre forma de pagamento.
4. Formalizar o pedido e as condições por e-mail, mencionando:
 - O que locar /comprar;
 - Valor;

- Forma de pagamento;
 - Endereços eletrônicos para envio das NF's/cobranças;
 - Local/endereço da obra;
 - Nome/celular do instalador para receber o equipamento/concreto.
5. Além das informações para o fornecedor, enviar também para o setor Financeiro a solicitação para lançamento no sistema do Compromisso com o Fornecedor.
 6. Quando for necessária fundação, o concreto é fornecido por usinas de concreto da região onde está sendo feita a instalação.

Saída:

- Contratação do Fornecedor (Pedido)

5. Receber material / equipamento

Responsável:

- Instalador

Entrada:

- Material / equipamento.

Etapas:

1. Checar no ato do recebimento todo equipamento/ferramenta recebidos em campo (plataformas, rompedores, bombas d'águas, andaimes etc)
2. Verificar se existem avarias que venham impossibilitar o uso.
3. No caso de muncks/guindastes, na chegada em campo, checar se o equipamento atende à necessidade da obra, verificando as condições do equipamento e a habilidade do operador (se possível).
4. Caso haja avaria, recusar o recebimento e informar o coordenador da obra.
5. Qualquer irregularidade, impedir o início das atividades ou interrompê-las, comunicando o Coordenador de Obra e tratar como o processo de retrabalho. Os retrabalhos relacionados a fornecedores podem comprometer novos fornecimentos ou o pagamento relativo àquele serviço.

Nota: Pequenas aquisições relacionadas a material de consumo, por exemplo parafusos, cola, etc, são comprados diretamente pelos montadores na obra, com autorização do Coordenador de Obra e do Responsável pela aquisição. Essas autorizações podem ser feitas por e-mail ou, mais pelos grupos de WhatsApp. Posteriormente o montador é reembolsado.

Saída:

- Equipamentos e ferramentas.

Registros

■

- Planilha de Carregamento
- E-mail ao Fornecedor
- Contratação do Fornecedor

Recursos Humanos



Objetivo

Estabelecer processo que visa garantir que os profissionais tenham competência para execução de suas atividades.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Identificar necessidade de RH

Responsável:

- Gestor

Entrada:

- N/A.

Etapas:

São identificadas necessidades relacionadas a Gestão de Pessoas, e podem ser classificadas em:

- Recrutamento para substituição ou aumento de quadro de profissionais.
- Treinamento e capacitação dos profissionais.

Saída:

- N/A.

2. Planejar recrutamento

Responsável:

- Analista Administrativo (resp. RH)

Entrada:

- E-mail
- Planilha Relação de Função

Etapas:

1. Analisar a necessidade de recrutamento de acordo com os requisitos informados pelo Gestor e de acordo com a Planilha Relação de Função.

2. Confirmar com o Gestor o motivo da contratação: substituição ou aumento de quadro.
3. Verificar se a Diretoria está informada e se aprovou a contratação.
4. Encaminhar o resumo do perfil a ser contratado para empresas de captação de recursos humanos.

Saída:

- E-mail para contratação

3. Recrutar e Selecionar

Responsável:

- ~~Analista Administrativo (resp. RH)~~ Gestor

Entrada:

- Perfis de candidatos

Etapas:

1. Receber os perfis dos candidatos para a vaga.
2. Entrar em contato com os candidatos para agendar as entrevistas **com o Gestor**.
3. **Acompanhar Realizar** as entrevistas **com o Gestor** e selecionar os candidatos que melhor atendem os requisitos.
4. Encaminhar os candidatos para entrevista com a Diretoria.
5. Definir o candidato escolhido **com o Gestor e** aprovação da Diretoria.
6. Entrar em contato com o candidato selecionado para informar que foi aprovado na seleção e indicar a documentação necessária, **informada pelo RH**, para sua contratação.

Saída:

- Candidato selecionado
- Solicitação de Documentos para Contratação

4. Integrar funcionários

Responsável:

- Analista Administrativo (resp. RH)

Entrada:

- Documentos para contratação

Etapas:

1. Receber os documentos solicitados ao candidato.
2. Encaminhar o candidato para os exames de saúde necessários.
3. Estando toda a documentação e exames conformes, preencher Ficha de Cadastro do novo funcionário.
4. Agendar a data de início das atividades.
5. No primeiro dia de trabalho apresenta-lo a área **administrativa** da Pailon **onde irá atuar** e **e** encaminhá-lo para seu respectivo Gestor que será responsável pela sua integração e capacitação.

Saída:

- Ficha de Cadastro

5. Planejar treinamento**Responsável:**

- Gestor

Entrada:

- Planejamento Estratégico

Etapas:

1. Analisar o desempenho das áreas, as necessidades de capacitação e as deficiências identificadas nos profissionais.
2. Analisar tipo e volume de retrabalho do período.
3. Analisar a Avaliação de Desempenho dos profissionais.
4. Identificar necessidade de investimentos em treinamentos.
5. Identificar treinamentos necessários.
6. Planejar Wokshop contemplando palestras e treinamentos para atender às necessidades.

Saída:

- Planejamento de Workshop

6. Fornecer treinamento**Responsável:**

- Gestor

Entrada:

- Planejamento de Workshop

Etapas:

1. Convocar todos os colaboradores para Workshop.
2. Apresentar as palestras e treinamentos planejados.

Saída:

- Lista de Presença – Workshop

7. Avaliar eficácia**Responsável:**

- Gestor

Entrada:

- Lista de Presença – Workshop

Etapas:

1. Realizar Avaliação de Desempenho dos colaboradores.
2. Confirmar se as deficiências identificadas nas avaliações anteriores foram resolvidas.
3. Planejar novas ações para resolução das deficiências não solucionadas com os treinamentos fornecidos.

Saída:

- Avaliação de Desempenho
 - Planejamento de Workshop
-

Registros

- E-mail para Contratação
- Ficha de Cadastro
- Planejamento Workshop
- Lista de Presença – Workshop
- Avaliação de Desempenho