
	ENGENHARIA DE DESENVOLVIMENTO	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-803
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

**CONTROLE DE REVISÕES:**

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	16/07/2024	Emissão Inicial
01	30/08/2024	Inclusão da nota nos itens 4.0 (abertura de nova OS para um mesmo CC) e 6.1 (Envio RDO aos processos envolvidos), alteração do item 6.2 e exclusão da nota no item 6.2

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Engenharia	FA-013/24	1 de 4

	ENGENHARIA DE DESENVOLVIMENTO	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-803
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 1. OBJETIVO

Determinar e prover recursos humanos necessários para conformidade e melhoria contínua dos serviços do processo de Engenharia de Desenvolvimento da DESA ENGENHARIA.

## 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

SQG – Sistema de Gestão da Qualidade

MQS – Manual de Qualidade - Diretrizes

PG – Procedimentos Gerais

PO – Procedimentos Operacionais

IT – Instruções de Trabalho

FM – Formulários

## 3. CONFIGURAÇÃO DO SETOR

4. Abertura de Ordens de Serviços (OS);
5. Planejamento e Acompanhamento de Cronograma de Execução;
6. Informações documentadas de Serviços Realizados;
7. Visitas/Reuniões Técnicas com o cliente;
8. Finalização de Obra;

## 4. ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO (OS)


- 4.1 Emitir formulário de “ordem de serviço (OS)” (FM-004) após solicitação do setor comercial e/ou diretor responsável;
- 4.2 Enviar ordem de serviço e anexos, se necessário, a todos os setores envolvidos;
- 4.3 Realizar reunião de kick off meeting do projeto com todos os setores envolvidos;
- 4.4 Emitir lista de prioridades com definições de prazos e responsáveis e planilha de homem hora (H/H) previstos;
- 4.5 Enviar lista de prioridades e planilha de homem hora aos setores envolvidos;
- 4.6 Acompanhar andamento das ações definidas na lista de prioridades e enviar atualização sempre que necessário.

**Nota 1: Sempre que houver um aditivo contratual para um mesmo serviço já executado (finalizado), junto ao cliente, emitir uma nova ordem de serviço (OS) para o mesmo centro de Custo.**

**Exemplo:** Ordem de Serviço (OS): 001, Centro de Custo (CC): 001/2024, Escopo Serviço: Reparo Refratário – Cliente: ABCD – Data Execução: 01/01/2024 a 31/06/2024

**Aditivo Contratual:** Ordem de Serviço (002), Centro de Custo (CC): 001/2024, Escopo Serviço: Reparo Refratário – Cliente: ABCD – Data Execução: 01/07/2024 a 31/12/2024

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Engenharia	FA-013/24	2 de 4

	ENGENHARIA DE DESENVOLVIMENTO	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-803
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		


## 5. PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO DE CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 5.1 Criar cronograma de execução do serviço a ser realizado, com definições de atividades, prazos e efetivo.
- 5.2 Atualizar cronograma, sempre que necessário.
- 5.3 Participar de reuniões com o cliente para alinhamento do andamento da obra, quando solicitado.

## 6. INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS DE SERVIÇOS REALIZADOS

- 6.1 Enviar aos processos envolvidos o relatório diário de obra – RDO (FM-005), conforme frequência alinhada entre as partes envolvidas, devidamente assinado pela Desa e pelo cliente;
  - 6.1.1 Registrar no relatório Diário de Obra - RDO as informações:
    - 6.1.1.1 Condição do tempo, horário de trabalho, efetivo, produção;
    - 6.1.1.2 Segurança: deverá ser registrado atividades referentes a realização de DDS, de elaboração de documentos de segurança, de bloqueio e liberação de áreas e equipamentos, de acidentes e/ou incidentes ocorridos;
    - 6.1.1.3 Atividades Executadas: deverá ser registrada atividades realizadas conforme definido no escopo/cronograma do serviço;
    - 6.1.1.4 Atividades Complementares: deverá ser registrada a realização de atividades administrativas, de organização e limpeza, etc.;
    - 6.1.1.5 Não Conformidades: deverá ser registrada os serviços realizados pela Desa de forma divergente a proposta. Reportada pelo cliente de forma verbal ou escrita e que gerou ou não a necessidade de retrabalho/ reparo e/ou aceite no estado pelo cliente.
    - 6.1.1.6 Observações: deverá ser reportada nesse campo a realização de:
      - 6.1.1.6.1 Atividades adicionais, ou seja, fora do escopo. Neste caso, faz-se necessário o preenchimento e assinatura por parte do cliente e da Desa do formulário de “Autorização de Serviços Adicionais – ASA”, o que poderá implicar na cobrança adicional ao cliente.
      - 6.1.1.6.2 Paralisação ou atraso de atividades em decorrência em decorrência de equipamentos, mão de obra de responsabilidade do cliente. Neste caso, faz-se necessário o preenchimento e assinatura por parte do cliente e da Desa do formulário de “Autorização de Serviços Adicionais – ASA”, o que poderá implicar na cobrança adicional ao cliente.
      - 6.1.1.6.3 Paralisação de atividades em dias anteriores em razão de feriados nacionais ou municipais;
      - 6.1.1.6.4 Paralisação de atividades durante o final de semana anterior.
    - 6.1.1.7 Materiais Utilizados: insumos utilizados para a execução das atividades;
    - 6.1.1.8 Observações Gerais: deverá ser registrado informações que o coordenador da obra julgar como importante;
    - 6.1.1.9 Observação Cliente: campo para relato de informações pelo cliente.

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Engenharia</b>	<b>FA-013/24</b>	<b>3 de 4</b>

	ENGENHARIA DE DESENVOLVIMENTO	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-803
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

**Nota 2:** Em casos onde o cliente exija o preenchimento das atividades diárias em portal próprio ou em formulário próprio, não será necessário o preenchimento do formulário DESA FM-005 – Relatório Diário de Obra. Entretanto, permanece a obrigatoriedade de envio dos documentos aos processos envolvidos da DESA.

6.2 Enviar aos processos envolvidos o relatório fotográfico da obra – RDA (FM-006), conforme frequência alinhada entre as partes e com as informações pertinentes. Como por exemplo, localização da obra, organograma, procedimento de soldagem, etc.

6.3 Preencher e disponibilizar formulários de responsabilidade do cliente, quando solicitado.

**Nota 3:** Importante que todas as informações reportadas em formulários de responsabilidade do cliente sejam reportadas no relatório diário de obras – RDO (FM-005).

## **7. VISITAS/ REUNIÕES TÉCNICAS COM O(S) CLIENTE(S)**

7.1 Realizar visita e/ou reuniões com os clientes, a fim de coleta de dados técnicos para os processos de engenharia.

## **8. FINALIZAÇÃO DE OBRA, QUANDO NECESSÁRIO**

8.1 Organizar reunião de pós obra junto aos responsáveis pelos setores e diretoria;  
8.2 Abordar assuntos relacionados aos pontos fortes e fracos do projeto, pontos de melhoria identificados, ações corretivas decorrentes de reclamações de clientes, resultado da pesquisa de satisfação, etc.

## **9. FORMULÁRIOS**

FM-003 – Autorização de Serviços Adicionais (ASA);

FM-004 – Ordem de Serviço (OS);

FM-005 – Relatório Diário de Obra (RDO);

FM-006 – Relatório Fotográfico (RDA).

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>	<b>PÁGINA</b>
Engenharia	FA-013/24	4 de 4