**Quadro 13.2 Produto 1: formulário de descrição do processo 1.O - Avaliar desempenho de equipamento.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FORMULÁRIO DE DESCRIÇÃO DO PROCESSO AVALIAR DESEMPENHO DE EQUIPAMENTO - ÁREA DE LABORATÓRIOS - REV. 13-06-07** | | | | | | | |
| Nome do processo: | | 1. Avaliar o desempenho de equipamentos | | 1. Avaliar o desempenho dos equipamentos | | 1. Avaliar o desempenho de equipamentos | |
| Nomes dos subprocessos: | | 1.1 Atender pedidos de avaliação de equipamentos/amostras | | 1.2 Executar serviços de avaliação de equipamentos/amostras | | 1.3 Emitir documentos da avaliação e do faturamento dos serviços | |
| Responsável: | | Área de laboratórios | | Área de laboratórios | | Área de laboratórios | |
| Entrevistados: | | Em Adrianópolis: A, B, C, D; no Fundão: E, F, G, H | | Em Adrianópolis: A, B, C, D; no Fundão: E, F, G, H | | Em Adrianópolis: A, B, C, D; no Fundão: E, F, G, H | |
| Escopo: | | Abrange as atividades de recebimento de pedido de avaliação, análise, elaboração da proposta, encaminhamento ao cliente, solicitação de pagamento e confirmação de agendamento | | Abrange as atividades de recebimento e análise da Pasta de Processos, execução do serviço e devolução do equipamento | | Abrange as atividades de emissão de documento de avaliação, avaliação, envio de documento ao cliente e emissão de solicitação para faturamento | |
| Objetivo: | | Receber um pedido de cliente interno ou externo, elaborar uma proposta adequada | | Realizar a avaliação sobre o equipamento/amostra que permita verificar seu desempenho, conforme a proposta aceita pelo cliente | | Emitir documentos de resultado da avaliação para o cliente e solicitar faturamento | |
| Condição de início do processo: | | Receber um pedido de cliente interno ou externo para realizar a avaliação de um equipamento ou amostra | | Receber o equipamento/amostra do cliente e ter confirmado o agendamento do ensaio | | Avaliação concluída | |
| FORNECEDORES → ENTRADAS do processo | | Cliente interno ou externo requisitante do  serviço → pedido de avaliação (interno ou externo); Equipamento/amostra a ser avaliada | | Cliente → equipamento/amostra a ser testada, com NF (nem sempre está com NF) | | Resp. por laboratório/ensaio → proposta aceita pelas partes, estipulando o prazo de emissão do relatório | |
| Laboratório → pasta do processo consolidada (para alguns laboratórios) | | Resp. por laboratório/ensaio ou técnico de laboratório → registro de resultados | |
|  | |  | |  | |  | |
| SAÍDAS FORNECIDAS → CLIENTES | Proposta enviada → cliente | | Equipamento e/ou amostra avaliada que  não será devolvido → laboratório, oficina  mecânica etc. | | Documentos da avaliação: Relatório de  Ensaio (padrão SGQ) ou Relatório Técnico  ou Relatório simplificado ou *e-mail* com  resultado preliminar ou planilhas-»  cliente | |
| Proposta aceita pelo cliente (por fax,  se for um cliente externo - com nome,  cargo, logotipo da empresa e assinatura)  ou por *e-mail* (se for cliente interno ou  sócio) → resp. por laboratório/ensaio | | Saídas indesejáveis ao Meio Ambiente:  resíduos sólidos ou líquidos → meio  ambiente | | Questionário de avaliação da satisfação  do cliente | |
| Solicitação do adiantamento do  pagamento → cliente | | Equipamento ou amostra avaliada →  cliente interno ou externo solicitante da  avaliação | | Solicitação para faturamento  (impressa ou SILAB) complementando  o adiantamento já pago → divisão  financeira | |
| Pagamento do adiantamento, integral ou  parcial → Divisão financeira | | Requisição de nota fiscal com  equipamento a ser mandado de volta ao  cliente → área administrativa e cliente | |
| Pasta do processo → laboratório/  secretaria | | Registro de resultados → resp. por  laboratório/ensaio ou técnico de  laboratório | |
| Agendamento marcado → laboratório  (no SILAB) | | Equipamento testado que fica/sobra no  CEPEL (quando o cliente não quer mais o  equipamento, ou por ter sido destruído  pelo ensaio, ou por razão de custo de  frete) → (sem destino hoje) | |
| Expectativa do cliente: | Receber uma proposta adequada em  tempo hábil (cliente) | | Ter o equipamento/amostra avaliado no  prazo (cliente) | | Obter o relatório o mais rápido possível | |
|  |
| Fatores críticos de sucesso: |  | |  | |  | |
| Mão de obra: | Pessoal capacitado ao uso do SILAB e nos  procedimentos do SGQ localizados no  ISOSYSTEM | | A MO deve ser qualificada e disciplinada  o suficiente para realizar adequadamente  o serviço. Por ex., hoje, a área  administrativa não cumpre com a emissão  da ficha de entrada de equipamento, tal  como definido | |  | |
|  |  | |  | |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Infraestrutura: | O SILAB, ICOSYSTEM e os meios de comunicação (tel., fax, e e-mail) devem ser disponibilizados em boas condições de uso | A infraestrutura do próprio laboratório deve estar em bom estado para realizar devidamente os serviços (papel da manutenção) – Necessidade de um local para armazenar os equipamentos a serem avaliados e já avaliados para serem enviados de volta. Analisar riscos, condições de segurança e impacto ao meio ambiente |  |
| Prazo: | A proposta deve ser elaborada o mais breve possível e com planejamento eficaz e o relatório deve ser emitido no prazo estabelecido | A reserva/demora do cliente em entregar o equipamento a ser avaliado atrasa o processo (mas isso não prejudica o desempenho da área de laboratórios, já que a área de laboratórios não é responsável pelo atraso) | O relatório deve ser emitido dentro do prazo estabelecido na proposta |
|  |
| Subprocessos/Atividades do processo: |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Exercício 1:

Processos:

Cadastro de Cliente - nome, endereço, profissão, RG, data de nascimento, telefone residencial e telefone celular.

Cadastro de Advogado - Os advogados do escritório são cadastrados com as seguintes informações: nome, endereço, salário, telefone celular, RG e área de ação em que atua.

(Ao cadastrar um advogado, caso sua área de ação não esteja cadastrada, deve existir uma maneira de cadastrar a mesma sem sair do cadastro do advogado.)

Tarefa cadastro advogado : Quando um advogado é cadastrado é necessário validar se o mesmo já não está cadastrado.

Tarefas - acrescentar documentos ao processo sempre que necessário .

Sub tarefa - Sobre os documentos é preciso manter uma descrição e sua data de inclusão no processo.

Sub tarefa- Uma vez que o processo esteja completo, ele é encaminhado ao Fórum.

Criar Processo judicial - número do processo, data de abertura, advogado do processo, cliente do processo e uma descrição sobre o mesmo.

Tarefa - É importante validar a existência do advogado no sistema.

Tarefa - Cada processo tem uma sentença.”

Tarefas

- Uma lista de áreas de ação é cadastrada contendo sua descrição.

Exercício 2

Macroprocesso

Processos

Cadastros de agências, clientes

Atividades

Sistema deve permitir aos clientes consultar saldos e extratos

Tarefa

Pegar dados do Cliente: nome, endereço e telefone e se será conjunta

Abrir e fechar contas bancárias

Cadastro de cliente

Clientes podem solicitar cartões de contas bancárias

Tarefa

Validar cartões de crédito