



**PLANEJAMENTO,
GERENCIAMENTO E
CONTROLE DO SERVIÇO**

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

ÍNDICE

1. OBJETIVO	02
2. DEFINIÇÃO	02
3. RESPONSABILIDADES	02
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	02
5. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES	03
5.1 Planejamento e Controle Operacional	03
5.2 Determinação de Requisitos Relativos a Produto e Serviço.....	03
5.3 Mudanças nos Requisitos para Produto e Serviço.....	09
5.4 Controle de Produção e de provisão de Serviço.....	09
5.4.1 Identificação e Rastreabilidade	10
5.4.2 Preservação	10
5.4.3 Atividades Posteriores a Entrega	10
5.4.4 Liberação dos Produtos e Serviços	10
6. QUADRO DE REGISTROS.....	11
7. ANEXOS	13
8. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES.....	13
9. APROVAÇÃO.....	14

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

1. OBJETIVO

Descrever o processo de planejamento e estabelecer controles para gerenciamento dos contratos.

2. DEFINIÇÃO E CONCEITO

Sistema SAP: Software ERP integrado de gestão empresarial.

Report: Relatórios de produção enviados para o cliente e para o time interno Risoterm.

Curva de avanço físico: Gráfico com planejamento Previsto x Real para acompanhamento dos projetos.

Relatório Técnico de Conclusão: Documento que contempla as etapas da execução e/ou controle de qualidade do escopo executado.

Book de Conclusão do Serviço: Documento tem por objetivo apresentar todas as informações obtidas no decorrer dos serviços de forma sistemática, oportuna e significativa para uma melhor avaliação.

RDO: Relatório diário de obra.

Rotina: Serviços de apoio à manutenção das unidades, não planejados.

Pacote: Projetos previamente orçados e planejados com tempo determinado para cada etapa e disciplina envolvida.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Colaboradores

Prover informações necessárias para suporte as lideranças; participar de todas atividades atribuídas pela Risoterm; Cumprir em tempo hábil as ações estabelecidas visando a busca constata do processo de melhoria contínua; atentar para os Riscos e Oportunidades atrelados a execução de suas atividades.

3.2 Coordenadores, Supervisores e Encarregados


Participar de todas atividades atribuídas pela Risoterm;

Gerenciar ações realizadas pelos colaboradores sob sua supervisão;

Garantir o estabelecimento e alcance de metas; Colaborar tecnicamente para o desenvolvimento dos programas e procedimentos internos;

Participar de reuniões e atividades definidas pelo cliente, quando necessário;

Coletar dados que sirvam de suporte para apresentações e reuniões de forma auxiliar no processo de tomada de decisão.

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

3.3 Auxiliares, Assistentes e Técnico de Planejamento

Analisar as atividades e responsabilidades decorrentes do contrato, elaborando os cronogramas básico e detalhado do mesmo, montando a estrutura analítica, planejando a sua estruturação assim como a documentação de controle técnico.

Programar e controlar a execução dos serviços avaliando o andamento dos mesmos. Conhecer o contrato e as condições de escopo, prazos e sistema de medição. Participar, implementar e monitorar as atividades de planejamento estabelecidas fornecendo dados para atualização das planilhas de controle, programações e emissões de relatórios de planejamento.

3.4 Alta Administração (Diretoria)

Realizar as reuniões periodicamente conforme estabelecido;

Estabelecer as metas;

Disponibilizar recursos.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA

Norma NBR ISO 9001:2015;

Norma NBR ISO 9001:2015.


5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

5.1 Planejamento e controle operacional

O planejamento para realização dos serviços são consistentes com os requisitos do cliente, normas técnicas e instruções de trabalho, considerando o contexto da organização, os recursos e capacidades operacionais.

A Risoterm mantém uma sistemática de programação dos seus serviços (cronograma/timeline ou programação semanal), verifica e controla os processos durante e após a execução dos serviços e estabelece critérios para aceitação dos mesmos, através de "Check List da Atividade/Específico da Instrução de Trabalho". Relatórios Diários de Obra (RDO), Reports semanais/mensais, Relatório Técnico de Conclusão ou Book de Conclusão do Serviço são os meios de validação e entrega dos serviços.

Todo conhecimento organizacional (procedimentos, instruções de trabalho), assim como: normas técnicas, procedimentos e desenhos dos clientes, entre outros requisitos devem ser de conhecimento do planejador das atividades.

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

5.2 Determinação de requisitos relativos a produto e serviço

Durante a definição dos requisitos dos clientes a Risoterm identifica as suas necessidades, para o correto desempenho do produto/serviço, conforme descrito no item 5.2 Identificação dos Requisitos do Cliente do Procedimento 004 - Relação com Clientes.

Todo contrato antes de ser firmado é analisado criticamente, visando assegurar às partes envolvidas que os requisitos estão adequadamente definidos, documentados e que a empresa tem capacidade de atendê-los, como: capacidade do processo, atendimento ao prazo, condições comerciais e critérios de aceitação, conforme definido neste procedimento.

5.3 Fluxo Dos Serviços

5.3.1 Rotina

A equipe de rotina é estabelecida nos contratos para execução das atividades de apoio à manutenção onde não é viável ou não é possível realizar um planejamento prévio. Essa equipe deve ser vendida na modalidade de HH (homem-hora).

A Execução dos serviços da Rotina é feita com base na programação realizada pelo cliente em alinhamento com as demais disciplinas e deve ser enviada semanalmente. (Podendo variar de acordo com a política de cada cliente).

O planejamento Risoterm, após análise, compartilha a programação com os encarregados e líderes, que dão seguimento à execução das atividades programadas. Diariamente ou semanalmente, de acordo com a solicitação do cliente, devem ser reportados o andamento das atividades com seus respectivos avanços por meio de reuniões ou e-mail.

Com base nos avanços reportados deve ser feita a apropriação no SAP (ou sistema específico de cada cliente) e gerado posteriormente os indicadores de cumprimento de programação (por parte do cliente).


Observação:

Por não haver um planejamento estratégico prévio, as metas de produtividade devem ser inferiores à dos serviços de pacote.

Índice de produtividade por profissional = 25 m² / mês.

Registro das atividades

O registro das atividades de rotina e os recursos utilizados é realizado via RDO. O RDO deve ser preenchido pelo encarregado ou outro responsável da área (Risoterm) e assinado pelo fiscal da área (Cliente), de forma a garantir e validar os serviços e recursos utilizados no dia especificado. Os RDO's são base para emissão dos boletins de medição e faturamento dos serviços no determinado período.

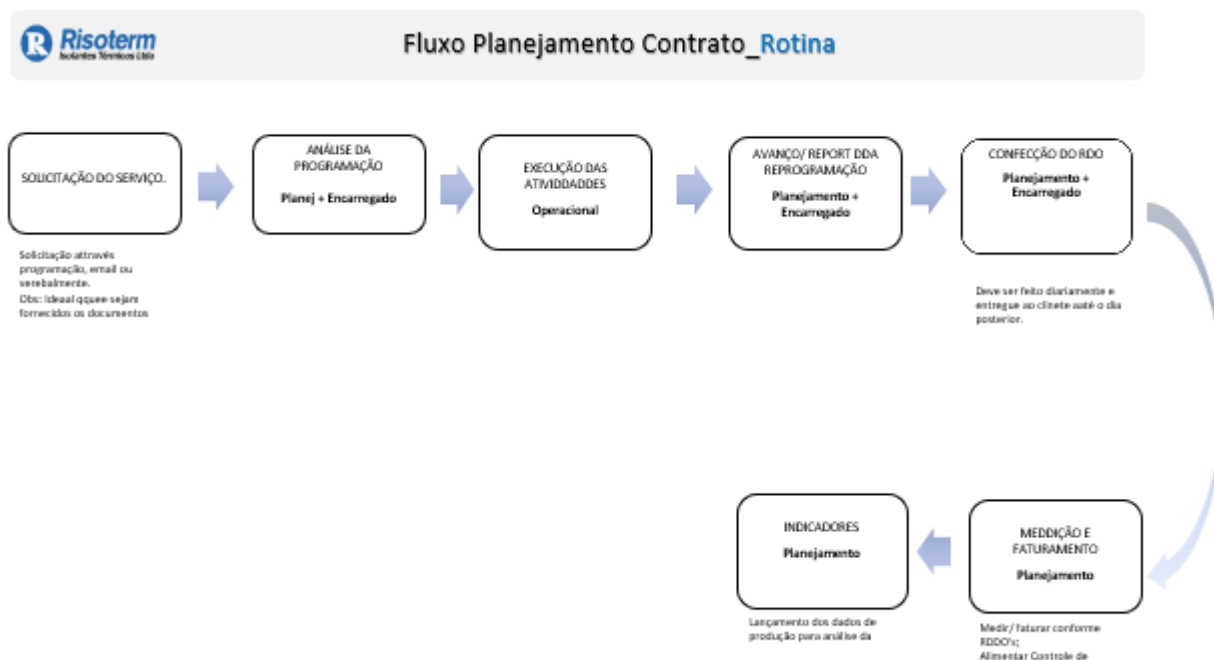
 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

Estes documentos são a base para extração dados, como: efetivo, atividades executadas, recursos utilizados, condições climáticas, local do serviço e demais informações importantes para o controle.

- Todos os campos dos formulários devem ser obrigatoriamente preenchidos;
- Devem ser separados por disciplinas e por unidade, local ou conforme acordo entre planejamento e produção;
- O planejador deverá controlar, armazenar e arquivar adequadamente os formulários.


Estes documentos devem ser entregues ao planejamento por parte da produção diariamente (máximo dia seguinte ao serviço). Na sequência o planejador deve passar para aprovação do cliente.

Esses dados devem ser lançados pelos planejadores/auxiliares no sistema/REDE, onde são armazenadas e mantidas todas informações.



5.3.2 Pacotes

O cliente solicita a Risoterm o orçamento para posterior análise e aprovação, que é feito com base em desenhos, isométricos ou diretamente em campo. O setor de planejamento, com o apoio quando necessário da supervisão da Risoterm, realiza o levantamento de campo do serviço. De acordo com esse levantamento o Planejador da área emite uma A.S - Autorização de Serviço, que deve ser aprovada pelo cliente afim de se iniciar o planejamento dos serviços (Cronograma, histograma, curva de avanço físico/financeiro, materiais necessários e logística). Deve ser requerido ao cliente o prazo de 15 dias para iniciar a mobilização das atividades (podendo variar em cada caso). Deve ser arquivado o histórico do levantamento (memorial de cálculo) junto com o Autorização de Serviço, para posterior consulta caso

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

necessário. O controle de orçamentos deve ser constantemente atualizado conforme dinâmica de aprovação das AS's.

Antes da execução dos serviços, deve ser realizado o levantamento de todo material necessário e encaminhar para o setor de suprimentos no formulário específico (FO.009.PQR.009: Requisição de Materiais/Cotação).

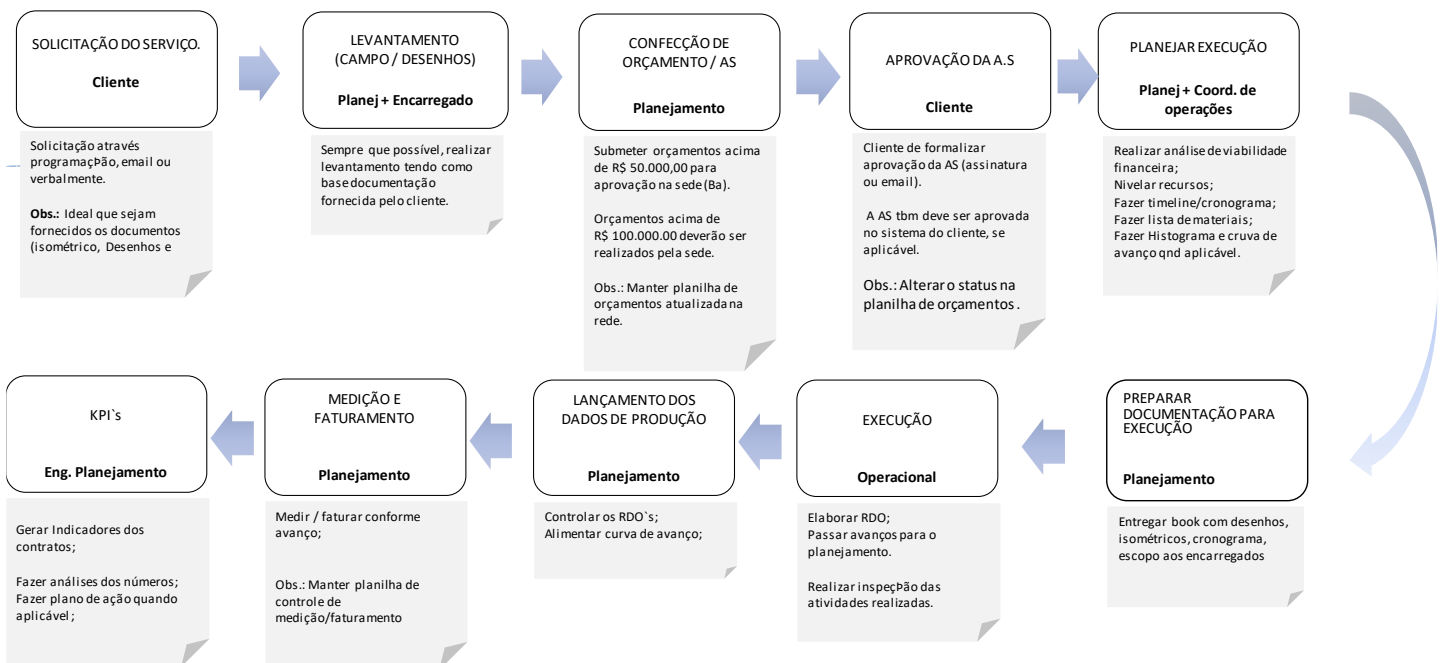
As atividades executadas devem ser monitoradas diariamente pelo planejamento com apoio dos encarregados, para alimentação das planilhas de controle dos serviços, o avanço é dado com base na A.S. de acordo com o levantamento inicial feito, caso durante a execução do serviço haja a necessidade de incluir atividades não abrangidas no orçamento, o planejador deve ser acionado para emitir uma ASE - Autorização de serviço extra, que deve ser aprovada pelo cliente antes do início das atividades nela prevista.

Alinhamento entre planejamento e produção, ocorrem para acompanhamento das atividades e para fornecer suporte técnico, bem como atender as necessidades de recursos físicos/materiais.

Com as informações referentes ao avanço das atividades (curva de avanço e/ou AS's) é gerado o Boletim de Medição que deve ser aprovado junto ao cliente para posterior faturamento.




Fluxo Planejamento Contratos_Pacotes



Índices de produtividade

Os serviços devem ser planejados buscando alcançar as metas financeiras pelas quais os contratos foram orçados. Assim os índices de produtividade serão específicos para cada obra sendo composto da seguinte forma:

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

$$\text{Índice de Produtividade} = \frac{\text{Meta de faturamento per capta (R\$)}}{\text{Valor do m}^2 \text{ do serviço}}$$


Obs.: Reuniões internas de planejamento devem ocorrer regularmente para análise da performance de cada projeto gerando ações para manter a conformidade com o planejado, quando necessário.
Após a conclusão de cada projeto os dados devem ser reunidos em uma pasta específica na rede com o nome do projeto para consultas futuras.

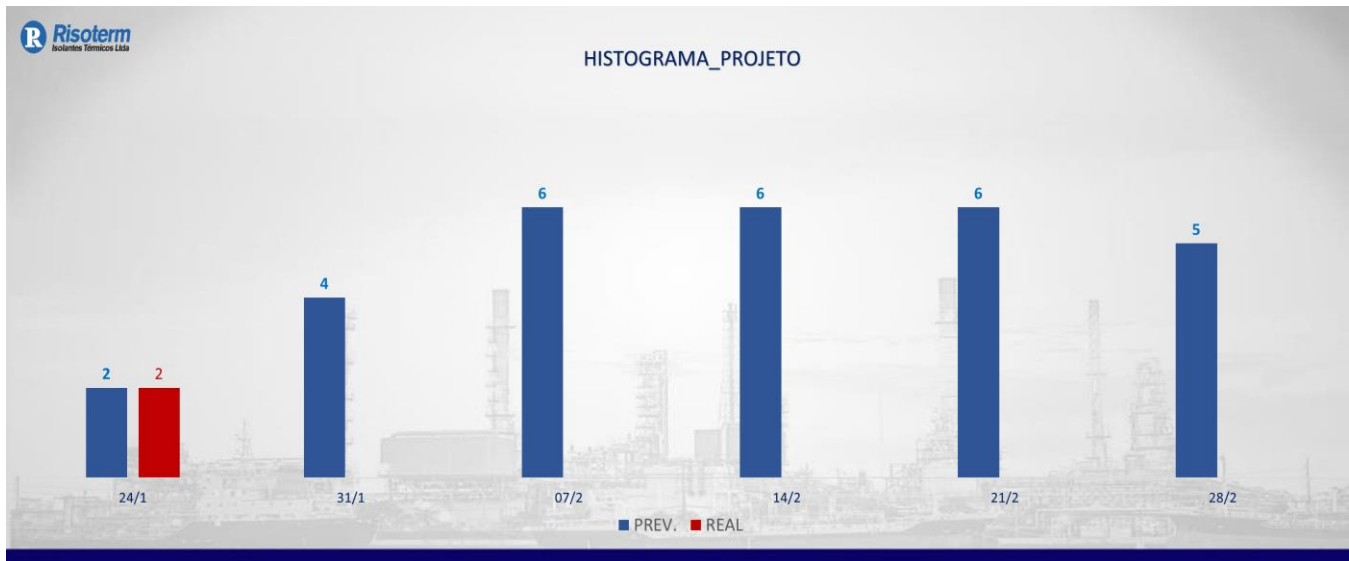
Timeline Padrão

Realizado o nivelamento dos recursos necessários em função do prazo.

SO	DESCRIÇÃO	TIPO	DIAM	M²	COMENTÁRIOS	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb	dom	seg	ter	qua	qui	sex
						23/jan	24/jan	25/jan	26/jan	27/jan	28/jan	29/jan	30/jan	31/jan	01/fev	02/fev	03/fev	04/fev	05/fev	06/fev	07/fev	08/fev	09/fev	10/fev	11/fev
1	Corpo (h=639) + calota inferior	FASE 01	-	59,12 m²				2	2	2	2	2													
2	D4-LP42003_FL30A-CC.0060579_RA	FASE 01	4"	5,96 m²									1	1											
3	D4-LP42003_FL30A-CC.0060579_RA	FASE 01	2	1,73 m²									1												
4	D4-LP42004_FL30B-CC.0060579_RA	FASE 01	4"	5,70 m²										1	1										
5	D4-LP42004_FL30B-CC.0060579_RA	FASE 01	2	1,73 m²										1											
6	D4-LP42004_FL30B-CC.0060579_RA	FASE 01	6	6,00 m²										1	1										
7	D4-LP42001_FL30C-CC.0060579_RD	FASE 01	6	18,00 m²											2	2	1								
8	D4-LP42003_FL80-CC.0060579_RC	FASE 02	4	2,13 m²												1									
9	D4-LP42004_FL81-CC.0060579_RC	FASE 02	6	2,40 m²												1									
10	D4-LP42012_FL82-CC.0060579_RE	FASE 02	6	2,30 m²													1								
11	D4-LP42012_FL82-CC.0060579_RE	FASE 02	4	25,72 m²													1				2	2	2		
12	D4-LP42013_FL83-CC.0060579_RE	FASE 02	6	2,30 m²													1								
13	D4-LP42013_FL83-CC.0060579_RE	FASE 02	4	25,72 m²																	2	2	2	1	
14	D4-LP42014-02_FL84-CC.0060579_RE	FASE 02	6	2,30 m²														1							
15	D4-LP42014-02_FL84-CC.0060579_RE	FASE 02	4	25,87 m²																				1	1
16	D4-LP42201_FL97-CC.0060579_RD	FASE 02	8	29,59 m²																	1	1	1	1	
17	D4-LP42201_FL97-CC.0060579_RD	FASE 02	4	7,48 m²																				1	1

Histograma Padrão

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05




Curva de avanço físico Padrão



5.4 Controle de produção e de provisão de serviço

O processo de execução dos serviços sob condições controladas, é planejado de forma a garantir o controle das variáveis que influem diretamente sobre a qualidade dos mesmos e são registradas para cada serviço. As características dos produtos a serem produzidos são definidas em instruções de trabalho (IT's), procedimentos operacionais, normas técnicas ou requisito do cliente.

Os resultados a serem alcançados são monitorados e atestados durante toda a sua execução através do "Check List da Atividade ou Especifico da Instrução de Trabalho". Este documento é de responsabilidade do setor de supervisão (encarregados, coordenador de obra, planejamento). As não conformidades identificadas durante a execução da atividade ou após sua conclusão devem ser tratadas e mensuradas.

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

Como aceite do cliente utilizamos os Relatórios Diários de Obra (RDO), o Relatório de Técnico Conclusão ou Book de Conclusão do Serviço.

5.5 Medição

As medições são realizadas através de BM's - Boletim de Medição.

Documento oficial com detalhamento dos recursos (material e horas trabalhadas) utilizados para atividades que foram realizadas ao longo do período de 30 dias (datas de medição devem ser definida em conjunto com cada cliente), transformado em valores relacionado a prestação dos serviços.

O Planejador emite o BM's - Boletim de Medição que são gerados com base nos (RDO's FO.001.PQR.011: Relatório Diário de Obra) , curva de avanço, AS ou mediante ao avanço em campo, e entrega a Fiscalização do cliente para verificação e assinatura do mesmo.

- Todos BM's devem ter obrigatoriamente um número de registro;
- O título do BM deve ser referente ao "Nome de Batismo" do serviço (o nome de Batismo é definido pelo planejamento/operação Risoterm);
- O documento eletrônico deve ser salvo em pasta na rede, assim como quaisquer revisões que seja feita.

Após assinatura e digitalizados, esses BM's são lançados no sistema, gerando uma sequência de aprovações por parte do cliente, permitindo assim o posterior faturamento destes à Risoterm. Após todas as aprovações, o setor solicita a emissão de Nota Fiscal para pagamento.

O acompanhamento e gestão dos BM's é realizado com a utilização da planilha de controle de medição e faturamento.


Ao final do processo os resultados são enviados para a liderança Risoterm para que sejam realizadas as análises e tomada de decisão.

5.6 Indicadores de Performance

Os dados de performance da obra são gerados, com base nos RDO's, AS's, Planilha de Efetivo, curvas de avanço, planilha de medição e faturamento que fornecem todas informações referentes aos recursos humanos e materiais utilizados nas atividades. A engenharia de planejamento realiza a análise e fechamento dos dados para alimentação do painel de indicadores da obra (eficiência x produtividade) e compartilhamento com a direção.

Os indicadores de performance devem ser apresentados nas reuniões mensais com a liderança. Metas não Alcançadas devem ser tratadas separadamente e aberto plano de ação caso necessário.

5.7 Mudanças nos requisitos para produto e serviço

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

Quando algum requisito do cliente é alterado antes ou durante a execução, a Risoterm assegura, que os documentos pertinentes são complementados e que as partes envolvidas são alertadas, através de reuniões, e-mail's ou DDS's

5.8 Controle de produção e de provisão de serviço

O processo de execução dos serviços sob condições controladas, é planejado de forma a garantir o controle das variáveis que influem diretamente sobre a qualidade dos mesmos e são registradas para cada serviço. As características dos produtos a serem produzidos são definidas em instruções de trabalho (IT's), procedimentos operacionais, normas técnicas ou requisito do cliente.

Os resultados a serem alcançados são monitorados e atestados durante toda a sua execução através do "Check List da Atividade ou Específico da Instrução de Trabalho". Este documento é de responsabilidade do setor de supervisão (encarregados, coordenador de obra, planejamento). As não conformidades identificadas durante a execução da atividade ou após sua conclusão devem ser tratadas e mensuradas.

Todos as atividades, devem ter o seu "Check List da Atividade ou Específico da Instrução de Trabalho", esse documento é interno, e nele registramos eventuais ocorrências, NC, percepção do avanço ou qualquer outro fato relevante do processo.

Como aceite do cliente utilizamos os Relatórios Diários de Obra (RDO), o Relatório de Técnico Conclusão ou Book de Conclusão do Serviço.

5.9.1 Identificação e rastreabilidade

Os serviços a serem realizados são detalhados em cada contrato, que recebem identificação única, através da qual a Risoterm é capaz de rastrear as atividades realizadas.


Nos serviços realizados devem ser registrados os produtos utilizados conforme determinado no PQO de cada obra. Quando definido em contrato que a rastreabilidade é um requisito do cliente é realizado um controle de todos os produtos aplicados para realização do serviço.

5.9.2 Preservação

Durante a execução das atividades, a Risoterm é responsável pela preservação dos produtos aplicados e pela provisão do material.

Para preservar os materiais, armazenamos em locais adequados e sinalizados, prevenindo o uso incorreto dos mesmos, assim como seu estado de conservação. Conforme item 5.5 Recebimento e Armazenamento de Materiais do PQR 009 Aquisição, Seleção e Avaliação de Fornecedores, utilizando a "Tabela de Inspeção e Armazenamento".

Todas as etapas dos serviços, são protegidas por barreiras que limitam o acesso/uso de terceiros até sua liberação e entrega ao cliente.

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

5.9.3 Atividades posteriores à entrega

A Risoterm estabelece em contrato os alcances de início e fim dos serviços. Todos os nossos serviços possuem garantias estabelecidas em contrato, atendendo requisitos do cliente, estatutários e regulamentares.

Em caso de ocorrências indesejadas associadas aos seus serviços, a Risoterm realizará o reparo do mesmo.


5.9.4 Liberação dos produtos e serviços

Os serviços são monitorados através do "Check List da Atividade ou Específico da Instrução de Trabalho". Neste documento além de controlar todas as etapas de execução, se registra a liberação do serviço para posterior entrega ao cliente.

Se conservam os registros como evidência da conformidade com os critérios de aceitação, assim como, a rastreabilidade dos responsáveis.


6. QUADRO DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
FO.001.PQR.011: Relatório Diário de Obra (RDO)	Numeração	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.
FO.002.PQR.011: Check List da Atividade	Numeração	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.
FO.003.PQR.011: Eficiência e Produtividade	Cronológica	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.

	PROCEDIMENTO		PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS		Data: 22/06/2023
			Revisão: 05

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
FO.004.PQR.011: Gestão de Medição e Faturamento	Cronológica	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.
FO.005.PQR.011: Controle de Orçamentos	Cronológica	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.
FO.006.PQR.011: Controle de efetivo	Cronológica	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.
FO.007.PQR.011: Timeline Projeto	Numeração	Indeterminado	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.
FO.008.PQR.011: Relatório técnico de conclusão	Cronológica	01 ano	Arquivo digital	Lixo	Coord. de Obras, Direção Coord. da Qualidade, Engenharia.

Observação: Os formulários poderão sofrer pequenos ajustes, caso necessário, para adequação a particularidades dos diferentes contratos.


	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

7. ANEXOS

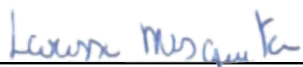

FO.001.PQR.011 R 02 Relatório Diário de Obra (RDO);
FO.008. PQR.011 R 01 Relatório Técnico de Conclusão;
FO.002.PQR.011 R 01 Check List da Atividade;
FO.002.PQR.011 R 00 Eficiência e Produtividade;
FO.008. PQR.011 R 01 Relatório Técnico de Conclusão ;
FO.004.PQR.011 R 00 Gestão de Medição e Faturamento;
FO.005.PQR.011 R 00 Controle de Orçamento;
FO.006.PQR.011 R 00 Controle de Efetivo;
FO.007.PQR.011 R 00 Timeline Projeto.

8. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Revisão	Responsável
Adequação do procedimento; Inclusão do anexo RTC- RELATÓRIO TÉCNICO DE CONCLUSÃO	Revisão 2, 5.1 e e inclusão do anexo RTC- RELATÓRIO TÉCNICO DE CONCLUSÃO.	22/06/2023	05	Larissa Mesquita
Adequação do procedimento;	Revisão do item 5.8	30/11/2023	04	Larissa Mesquita
Adequação do procedimento	Itens 2,3,5 e 7.	18/02/2022	03	Wilian Fernandes
Atualização Sistêmica.	Atualização Sistêmica e inclusão de cabeçalho.	20/02/2020	02	Larissa Mesquita
Exclusão item 3.4.4 (Gestão de Mudanças)	3.4.4	02/10/2018	01	Larissa Mesquita
Emissão Inicial	-	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

	PROCEDIMENTO	PQR.011
	PLANEJAMENTO, GERENCIAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS	Data: 22/06/2023
		Revisão: 05

9. APROVAÇÃO

Elaborado/revisado por:  <hr/> Larissa Mesquita	Aprovado para uso:  <hr/> Larissa Mesquita
<u>22/06/2023</u> Data	<u>22/06/2023</u> Data