

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 1 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
3. DETALHAMENTO
4. REGISTROS DA QUALIDADE

| | | |
|--------------------------------|------------------------------|----------|
| Elaborado/Revisado por: | Ubirajara / Wanesa / Alberto | 22/05/19 |
| Aprovado por: | Ubirajara | 22/05/19 |

| HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES | | | |
|--------------------------|------|-----------------|--|
| DATA | REV. | ITENS REVISADOS | ALTERAÇÃO REALIZADA |
| 30/09/13 | - | 00 | Elaboração Inicial |
| 16/08/18 | 01 | 1 | Atualização ANBT ISO 9001:2015. |
| 22/05/19 | 02 | Cabeçalho | Cópia não controlada |
| 22/05/19 | 02 | 2 | Quadro: Autoridade/Responsabilidade: Exclusão: Solicita ao cliente a autorização para compra de materiais. |
| 22/05/19 | 02 | 3 | Detalhamento: Plano da qualidade - De posse dessas informações e para obras acima de 3 meses de duração ou valor alto, o Gestor de Projeto elabora o "Plano da Qualidade" para planejar o serviço. A cada novo contrato a área Comercial comunica via e-mail o Gerente de Implantação de Rede |
| 22/05/19 | 02 | 3.1.2 | Implantação de Redes: Exclusão: Solicita ao cliente a autorização de compra de materiais. |
| 22/05/19 | 02 | 3.1.3 | Programação semanal das atividades: Alterado para: programa as equipes, essas quando são acima de 10 colaboradores que atuarão no contrato. |
| 22/05/19 | 02 | 3.1.4 | Requisição de materiais: Exclusão: O Gerente de Documentação deve informar ao Gerente de Contratos os |

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 2 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

| | | | |
|----------|----|-------|---|
| 22/05/19 | 02 | 3.1.4 | materiais que serão fornecidos para que este inclua nas listas de preços unitários acertados com o cliente. |
| 22/05/19 | 02 | 3.3 | Aceitação dos Serviços: A entrega dos serviços é realizada por meio de testes ou inspeção visual, quando é preenchido o “Checklist de Aceitação” ou quando houver documento externo do cliente. |
| 30/01/20 | 03 | Todos | Atualização do procedimento por inteiro. |
| 06/06/24 | 04 | 3.19 | Inclusão de item sobre recebimento de materiais. |

1. OBJETIVO

Este procedimento atende ao requisito 8.5 Produção e provisão de serviço e 8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO. Ele estabelece critérios para garantir o controle dos processos.

Todos os serviços prestados pela ELO são executados dentro dos padrões técnicos exigidos. Esse padrão é garantido através da qualificação e treinamento de nossos colaboradores.

2. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

| ATIVIDADE | AUTORIDADE | RESPONSABILIDADE |
|--|----------------------|---|
| Elabora e atualiza a PAP (Planilha de Acompanhamento de Produção) diariamente e envia ao Gestor de Implantação de Redes; Atualiza o rollout. | Diretor de Operações | Assistente Administrativo Controle de Produção |

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 3 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

| | | |
|--|----------------------|---------------------------------------|
| <p>Solicita a PAP à Administração de Contratos; Planeja a obra. Elabora Plano da Qualidade, LPU de parceiro e Cronograma; Solicita ao Suprimentos cotação de materiais; Aprova compra; Mobiliza equipe para campo; Executa a obra (Construir, atualizar documentação e controle); Informa produção para Administração de Contratos atualizar PAP e informa alteração naFO; Envia para a área de Documentação o projeto corrigido e solicita as Built; Solicita agenda de aceitação para o cliente; Executa a aceitação junto ao cliente; Envia ao Administrador de Contratos a documentação de aceitação para elaborar site book; Informa conclusão da obra para o cliente, Planejamento, Documentação e Administração de Contratos.</p> | Diretor de Operações | Gerente/Gestor de Implantação de Rede |
| <p>Acompanha o andamento da obra em campo e informa produção para Administração de Contratos atualizar PAP; Solicita de acordo para alteração no projeto; Corrige o projeto em campo e envia para a área de Documentação.</p> | Gestor de Projeto | Supervisor de Implantação de Rede |

3. DETALHAMENTO

Analisando o escopo de um novo contrato, os Gerentes de Operações em conjunto com o Gerente de Implantações de Rede definem quem será o seu gestor, chamado de Gestor de Projeto.

A cada novo contrato a área Comercial apresenta a hipótese de trabalho ao Diretor Operacional e ao Gerente de Implantação de Rede, através de reunião e registrada em Ata. A Hipótese traz as premissas que foram utilizadas na proposta, tais como:

- Quem é o cliente;
- Código do Projeto (será usado na rastreabilidade);
- Perfil do funcionário que compõe a Equipe;
- Tempo estimado para as atividades que serão executadas.

De posse dessas informações e para obras com valor superior a R\$200.000,00, o Gerente de Planejamento elabora o “Plano da Qualidade” para planejar o serviço.

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 4 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

No Plano da Qualidade são consideradas todas as necessidades para a execução da obra, incluindo a programação de pessoal, de instrumental e de ferramental. As necessidades especiais do projeto também devem ser consideradas.

O Plano da Qualidade é enviado ao Diretor de Operações para sua avaliação. Se ele julgar necessário, deve conversar com o gestor para esclarecer e/ou modificar alguns pontos do planejamento feito. O plano definido em consenso é então assinado e salvo na pasta da obra.

Caso no escopo de fornecimento do contrato estejam incluídos serviços de projeto de redes, estes são tratados conforme PO-07-03.

Qualquer não conformidade ocorrida, em qualquer etapa da obra, é comunicado ao Gerente de Planejamento para a abertura de SNC, conforme PO-15.

3.1. EXECUÇÃO DA OBRA

3.1.1. Implantação de Redes

Recebe projeto executivo do Departamento de Documentação, recebe PO do Comercial, recebe licenças do Licenciamento;

Recebe pedido de requisição do Planejamento;

Planeja a obra. Elabora Plano da Qualidade (conforme a particularidade da obra) , LPU de parceiro e Cronograma;

Solicita a PAP à Administração de Contratos;

Informa produção para Administração de Contratos atualizar PAP e informa alteração na FO;

Solicita ao Suprimentos cotação de materiais;

Aprova compra;

Recebe material na obra;

Atualiza o controle de estoque e mobiliza equipe para campo;

Executa a obra (Construir, atualizar documentação e controle);

Recebe da Administração de Contratos a informação de POC e resultado das obras;

Envia para a área de Documentação o projeto corrigido e solicita As Built;

Gestor valida As Built;

Solicita agenda de aceitação para o cliente;

Executa a aceitação junto ao cliente;

Envia ao Administrador de Contratos a documentação de aceitação para elaborar site book;

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 4 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

Informa conclusão da obra para o cliente e para os departamentos Planejamento, Documentação e Administração de Contratos em reunião de AGM.

3.1.2. Programação Semanal das Atividades

O Gerente de Implantação de Rede, juntamente com o Gestor de Projeto, programa as equipes, essas quando são acima de 10 colaboradores que atuarão no contrato através da planilha Programação W... de "data a data". Nessa programação, as equipes são constituídas conforme o escopo da obra a ser executada.

As definições de quais colaboradores participarão de uma determinada obra é realizada através da análise dos seguintes itens:

- Qualificação Técnica;
- Experiência na área;
- Grau de instrução;
- Habilidades do colaborador relativas à atividade que será executada;
- Colaboradores estratégicos definidos nos Planos da Qualidade;
- Capacidade de relacionamento interpessoal.

A Programação é arquivada na pasta "Programação Gerencial" no servidor/J: Obras/Programação Gerencial.

3.1.3. Requisição de Materiais

De posse do Projeto, o Gerente de Documentação elabora a lista dos materiais a serem fornecidos pela ELO.

A lista dos materiais é então lançada no sistema MGE-Módulo Comercial pelo Gerente de Planejamento, gerando um Pedido de Requisição específico para a obra.

O Gerente/Gestor de Implantação de Redes deve validar o Pedido de Requisição e no momento oportuno solicitar Departamento de Suprimentos a compra de materiais e o envio dos materiais para o local da obra.

Ao solicitar o material o Gestor de Projeto deve sempre considerar os prazos para o processo de compra.

O Gerente/Gestor de Implantação de Redes deve informar o Gerente de Planejamento e o Diretor Operacional sempre que ocorrer alteração do projeto inicial definido pelo cliente que implica na alteração do material a ser fornecido.

Os materiais frutos da alteração do projeto só poderão ser fornecidos com prévia autorização do Gerente/Gestor de Implantação de Redes.

Este processo garante que os materiais adicionais serão incluídos no faturamento do contrato.

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 4 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

3.1.4. Requisição De Micros, Ferramentas, Instrumentais, Materiais e Maquinários.

Após a definição das equipes, o Gestor de Projeto define os instrumentos e ferramentas.

Ele deve enviar as solicitações de ferramentas e instrumentos a Ferramentaria.

O maquinário deve ser solicitado ao Departamento de Manutenção de Máquinas e Veículos.

3.1.5. Transporte de Material, Instrumental e Maquinários

Solicitar sempre nota fiscal para a contabilidade quando no transporte de máquinas, equipamentos, materiais e outros.

Para quaisquer tipos de transporte independente se vai ser via transportadora, carro, correios, aéreo, deverá comunicar a contabilidade e fazer a solicitação.

Obs.: Existem procedimentos fiscais onde a Elo tem que se adequar para ficarmos isentos de eventuais multas.

3.1.6. Interfaces de Trabalho

Antes do início efetivo da execução dos trabalhos, o Gerente/Gestor de Implantação de Redes repassa todas as informações pertinentes aos colaboradores que participarão diretamente da mesma. Nessa oportunidade também são definidos os dias e horário de trabalho. As interfaces para transferência destas informações são definidas no Plano da Qualidade.

3.1.7. Controle de Produção da Obra

A planilha PAP (Planilha de Acompanhamento de Produção) com o cronograma previsto / realizado é a ferramenta a ser utilizada pelo Gerente de Planejamento para verificação do cumprimento dos prazos propostos. Por meio desta o Gestor mantém atualizado o status da obra (ROLLOUT) no que se refere ao programado e executado.

Através da PAP, o Gerente de Planejamento junto com o Diretor de Operação faz uma avaliação da Obra durante o andamento desta. E, caso a obra não esteja cumprindo o que foi entregue na Hipótese de Trabalho, ele solicita à Administração de Contratos, uma reavaliação para a confirmação do não cumprimento dos resultados da Obra.

Caso a obra não esteja alcançando o resultado esperado, o Gerente de Planejamento informará à Divisão Comercial para que a mesma tome as medidas cabíveis.

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 4 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

A PAP é arquivada na pasta “Controle” de pasta da obra.

3.1.8. Cronograma

Caso o cliente solicite o cronograma de andamento da obra pode ser enviado em formulário próprio do cliente ou por e-mail se necessário.

Na ocorrência de eventos financeiros previstos em contrato, estes são informados pelo Gerente/Gestor de Implantação de Redes à Administração de Contrato para as providências devidas.

3.1.9. Procedimento para receber materiais

1º Passo: Comparar os materiais que chegaram com o quantitativo informado da NF; Obs: Caso o material que chegou na obra esteja em desacordo com o qtd informado na NF, o supervisor de obra informa no canhoto da NF o qtd que está faltando e formaliza por e-mail para conhecimento de todos.

2º Passo: Armazenar em lugar coberto e identificar os itens;

3º Passo: Planilhar os quantitativos e conforme for usando, subtrair da planilha. Obs: Responsabilidade do Supervisor de obra;

4º Passo: Diariamente conferir o material previsto/aplicado na obra;

5º Passo: Após a obra finalizar, contabilizar o que sobrou e informar o cliente;

6º Passo: Transportar as sobras de materiais para o local do local e formalizar por e-mail a entrega.

3.2. AVALIAÇÃO NO FINAL DA OBRA

A avaliação no final da obra é realizada em reunião de Análise de Resultados de Obra com a participação do Gerente de Implantação de Redes e o Assistente Administrativo de controle de Produção, o registro é anexado na pasta de Administração de Contratos.

3.3. ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

A entrega dos serviços é realizada por meio de testes, envio de relatórios de acordo com a exigência de cada cliente ou quando houver documento externo do cliente, que é digitalizado e arquivado no servidor na pasta J:/pasta do cliente/pasta obra/site book.

3.4. ENCERRAMENTO DA OBRA

Dá-se após o recebimento do termo de aceitação final da obra ou documento equivalente, Checklist Final ou o e-mail do cliente aceitando o serviço.

| | | | |
|---|--|----------------|----------------------|
|  | PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | PO-10-02 | 04 | PÁGINA 4 DE 8 |
| PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

A Administração de Contratos trata todas as pendências de Faturamento e Recebimento da obra e faz a avaliação final da mesma junto com o Diretor Operacional e Gerente de Implantação de Redes.



**PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

PO-10-02

04

PÁGINA 8 DE 8

PROCEDIMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DE REDES

CÓPIA CONTROLADA
Documento impresso não é controlado

4. REGISTROS DA QUALIDADE

| IDENTIFICAÇÃO | ARMAZENAMENTO | RECUPERAÇÃO | RETENÇÃO | |
|------------------------|-----------------|---|--------------------------|----------------------|
| | | | ATIVA | INATIVA |
| Plano da Qualidade | Servidor da ELO | Obras (J) /Pasta do Cliente/Pasta da Obra /controles/Plano da Qualidade | Duração da obra | Em backup permanente |
| PAP | Servidor da ELO | Obras (J) /Pasta do Cliente/Pasta da Obra / Controles/Execução | Até o fechamento da Obra | Em backup permanente |
| Checklist de aceitação | Servidor da ELO | Obras (J) /Pasta do Cliente/Pasta da Obra/Site book | Duração da obra | Em backup permanente |