

SUMÁRIO

- 1- Objetivo
- 2- Campo de Aplicação
- 3- Responsabilidade
- 4- Documentos Complementares
- 5- Definições
- 6- Procedimento
 - 6.1- Diretrizes Gerais
 - 6.2- Estágio de Planejamento
 - 6.3- Estágio de Execução
 - 6.4- Estágio de acompanhamento / Manutenção
 - 6.5- Interfaces Técnicas e Organizacionais
 - 6.6- Alterações de Projeto
 - 6.7- Análise Crítica
 - 6.8- Avaliação
- 7- Anexos

1- OBJETIVO

Padronizar a sistemática e as responsabilidades para o desenvolvimento de atividades de assistência técnica e tecnológica, quando estas atividades não incluírem desenvolvimento (ver seção 6.1).

2- CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todo o CTAI.

3- RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela aprovação e aplicação deste procedimento é do coordenador da área de Assistência Técnica e Tecnológica.

4- DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- MQ-CT-01: Manual da Qualidade do CTAI;
- PA-AI-61: Relatórios de Reuniões/Eventos/Cursos;
- PT-AI-01: Sistema de Gestão por Projetos;
- PT-AI-19: Controle de Produto Fornecido pelo Cliente;
- PT-AI-21: Avaliação de Cursos/Eventos/Consultorias/Serviços Prestados;
- POT-AI-04-01: Sistema ASSEMP.

5- DEFINIÇÕES

5.1- SISTEMA DE GESTÃO POR PROJETOS - SGPP

Forma de gestão das atividades do CTAI, através do controle de projetos baseado em uma estrutura matricial, que tem como característica básica a alocação de recursos, conforme a necessidade de cada projeto.

5.2- PROJETO

Conjunto de recursos e atividades com a finalidade de atender a demanda por um produto ou serviço. O CTAI divide os seus projetos em duas classes :

- Projetos com desenvolvimento - são os projetos que enquadram-se em uma das competências do item 6.1 b do PT-AI-01 e que atendem ao requisito 4.4 - Controle de Projetos, da norma ISO 9001/1994.
- Projetos sem desenvolvimento - são os projetos que enquadram-se em uma das competências do item 6.1a do PT-AI-01 mas que não necessitam de desenvolvimento e portanto não se enquadram no requisito 4.4 da norma ISO 9001/1994.

5.3- ASSISTÊNCIA TÉCNICA

São atividades relacionadas com a orientação e solução de problemas técnicos na administração ou produção de bens e serviços.

5.4- ASSISTÊNCIA TECNOLÓGICA

São atividades que abrangem trabalhos de diagnóstico e recomendações no campo da gestão industrial, e incluem, também, colaboração e consultoria a empresas em assuntos ligados diretamente ao processo produtivo, bem como assessoramento à indústria e a outras instituições no desenvolvimento de recursos humanos, através da identificação de necessidades, planejamento e realização de treinamentos específicos.

5.5- ATT

Assistência Técnica e Tecnológica

6- PROCEDIMENTO

6.1- DIRETRIZES GERAIS

Este procedimento detalha as atividades voltadas à Assistência Técnica e Tecnológica desenvolvidas do CTAI, quando não enquadradas em projetos com desenvolvimento. Para este último caso, são utilizados procedimentos específicos de desenvolvimento (software, automação e informática, design, etc.).

As atividades de ATT são desenvolvidas sempre a partir de uma solicitação de produto e/ou serviço aprovada pela coordenação da área, conforme procedimento PA-AI-51.

Os estágios mínimos a serem executados, em projetos de ATT sem desenvolvimento, são:

- Planejamento;
- Execução;
- Acompanhamento / manutenção.

Notas:

- Outros estágios podem ser acrescentados, e os estágios podem ser divididos, sempre a critério do coordenador do projeto.
- Os estágios não são necessariamente sequenciais, ou seja, nenhum estágio é necessariamente pré-requisito de outro. A seqüência de desenvolvimento dos estágios é definida pelo cronograma (ver seção 6.3 e anexo II).

6.2- ESTÁGIO DE PLANEJAMENTO

O estágio de planejamento compreende a análise e o planejamento das atividades.

Na análise, podem ser desenvolvidas as seguintes atividades:

- Confirmação dos requisitos de entrada (especificações do projeto ou processo), constantes no processo de análise crítica de contrato;
- Detalhamento das necessidades do cliente, dos serviços solicitados ou dos serviços necessários para solução do problema proposto;
- Levantamento das condições atuais do sistema ou sistemas envolvidos (atividades, pessoas e equipamentos envolvidos, problemas encontrados, fatores de influência, condições operacionais, etc.);
- Levantamento das condições de contorno (fatores que exercem influência secundária sobre o sistema ou sistemas sob análise, como condições ambientais, etc.).

A análise pode ser desenvolvida através de:

- Reuniões técnicas com representantes do cliente, envolvidos com o sistema ou sistemas sob análise;
- Visitas técnicas;
- Medições, monitoração de condições;
- Outras, a critério do coordenador de projeto.

O resultado da análise é registrado através do registro de análise e especificação (ver anexo I), que começa a ser preenchido na análise crítica de contrato relativa ao projeto, e pode ser atualizado no decorrer do projeto

No planejamento de atividades, podem ser desenvolvidas as seguintes atividades:

- Definição de atividades e responsáveis na equipe, bem como prazos de execução. Deve ser utilizado o modelo de cronograma conforme anexo II;
- Previsão da verificação e análise crítica das atividades (ver seção 6.7 e 6.8), bem como metodologia e critérios para tal. A análise crítica é tratada como atividade e deve constar no cronograma de alguma forma;
- Detalhamento de cada atividade que constar no cronograma. Para tal deve ser utilizado o formulário de registro de projeto (ver anexo III).

Nota: A análise não precisa necessariamente terminar para ter início o planejamento de atividades. Os dados de planejamento podem ser dinamicamente alterados dependendo de atualizações que partem da análise.

O resultado deste estágio é registrado através do cronograma (ver anexo II) e registro de análise e especificação (ver anexo I), e do detalhamento de atividades, que utiliza o formulário de registro de projeto (ver anexo III).

6.3- ESTÁGIO DE EXECUÇÃO

Neste estágio, podem ser desenvolvidas, entre outras, as seguintes atividades:

- Pesquisa e detalhamento de informações;
- Detalhamento de materiais;
- Definição e análise de alternativas;
- Execução e estudo de protótipos;
- Ensaio e medições;
- Instalação, ajuste e configuração de equipamentos e softwares;
- Testes de aceitação;
- Treinamento, e elaboração de material didático.

O resultado deste estágio é o relatório final de ATT. O relatório final pode ser executado utilizando o formulário de registro de projeto (ver anexo III), ou sob outra forma, desde que contendo as informações que constam neste formulário. O relatório final é emitido em duas vias: Uma permanece na pasta de projeto (ver PT-AI-01), e outra é entregue ao cliente.

6.4- ESTÁGIO DE ACOMPANHAMENTO / MANUTENÇÃO

Este estágio equivale aos serviços associados. Quando a proposta prevê manutenção e o produto estiver dentro do prazo de garantia, o CTAI presta o atendimento necessário para:

- Solucionar não-conformidades detectadas tanto pelo cliente como pelo CTAI;
- Realizar atividades normais de manutenção previstas no projeto ou processo.

Quando a manutenção não está prevista ou o cliente solicitar alterações fora do escopo do projeto ou processo, elabora-se nova solicitação de produto e/ou serviço, conforme PT-AI-51.

O resultado deste estágio deve ser registrado como acompanhamento/manutenção, utilizando o formulário de registro de projeto (ver anexo III), ou sob outra forma, desde que contendo as informações que constam neste formulário.

6.5- INTERFACES TÉCNICAS E ORGANIZACIONAIS

As comunicações relativas ao projeto podem ser escritas (e-mail, circular, memorando interno, fax, carta, etc.) ou verbais (contato por telefone ou pessoal). No caso de memórias de reunião, é utilizado o procedimento PA-AI-61: Relatórios de Reuniões, Eventos, Cursos.

Devem ser registradas no controle de transmissão e recebimento de documentos e informações (ver anexo IV):

- As comunicações provenientes do cliente.
- As comunicações enviadas para o cliente. Neste caso devem ser conduzidas pelo coordenador do projeto, ou autorizadas por ele através da rubrica neste formulário.
- As comunicações internas que tenham implicações sobre atividades do projeto.

Desenhos e especificações relativas ao projeto estarão liberados para utilização quando devidamente rubricados pelo coordenador do projeto. Quando um desenho ou outro material for fornecido pelo cliente, estes devem ser tratados conforme procedimento PT-AI-19: Controle de Produto Fornecido pelo Cliente.

6.6- ALTERAÇÕES DO PROJETO

As alterações e modificações de projeto são identificadas, documentadas e analisadas criticamente pelo coordenador do mesmo antes da implementação.

Quando houver algum tipo de alteração nos formulários, estes devem ser editados novamente com novo número de edição (Ex.: de edição "00" para "01"), e armazenados na pasta do projeto, mantendo as edições anteriores, que são carimbadas com carimbo "Obsoleto". No caso do formulário FQ-04-01, as alterações podem ser realizadas sem a emissão de novo formulário, e são registradas no próprio formulário, em campo específico.

6.7- ANÁLISE CRÍTICA

A análise crítica de um projeto consiste no exame documentado para avaliar o atendimento dos requisitos, analisar seu alinhamento com os objetivos propostos, identificar problemas, e propor soluções.

Após cada estágio desenvolvido no projeto, exceto estágio de planejamento, é realizada uma análise crítica, através de reunião com participação do coordenador e equipe. Nesta reunião são comparados os resultados do estágio com os objetivos propostos, a partir dos dados disponíveis. Caso sejam detectados desvios destes resultados, são definidas ações corretivas, responsáveis pela implementação destas ações, e prazos. Eventualmente, estes desvios podem constituir-se em não-conformidades, que devem ser tratadas como tal.

As reuniões de análise crítica são documentadas através de memória de reunião, conforme PA-AI-61, incluindo conclusões, responsáveis e datas relativas a implementação das ações corretivas, se estas existirem. As memórias de reunião são armazenadas na pasta de projeto.

Após a implementação de ações corretivas (quando aplicável), é realizada nova reunião de análise crítica, para verificação de sua eficácia.

6.8- AVALIAÇÃO

A avaliação do projeto é realizada após o término do último estágio previsto, e é realizada conforme PT-AI-21: Avaliação de Cursos/Consultorias/Serviços Prestados. Caso o projeto não obtenha índice mínimo na sua avaliação (especificado no PT-AI-21), o coordenador da área é responsável em providenciar a identificação do projeto com carimbo "Não-Conforme" no Formulário de Definição de Projeto (FQ-01-01).

7- ANEXOS

Anexo I -FQ-04-01: Modelo de Registro de Análise e Especificação

Anexo II -FQ-04-02: Modelo de Cronograma

Anexo III -FQ-04-03: Modelo de Registro de Projeto

Anexo IV -FQ-04-04: Modelo de Controle de Transmissão e Recebimento de Documentos e Informações

ANEXO I - FQ-04-01: MODELO DE REGISTRO DE ANÁLISE E ESPECIFICAÇÃO

FIESC SENAI	REGISTRO DE ANÁLISE E ESPECIFICAÇÃO	Código: FQ-04-01 Revisão: 00 Página: 1 de 1
------------------------------	--	---

I - Dados

Código SPS: (1)	Cliente: (2)	Data: (3)
Nome do responsável (CLIENTE) : (4)		Edição: (5)
Nome do responsável (CTAI) : (6)		
Descrição: (7)		
Requisitos (8)		

II - Assinatura dos responsáveis (9)

_____	_____
Responsável - CTAI	Responsável - CLIENTE

III - Alterações (10)

Data	Referência	Data	Referência

Instruções de Preenchimento

- (1)** Código da solicitação de produtos e/ou serviços (SPS) quando em processo de análise crítica de contrato.
- (2)** Nome do Cliente.
- (3)** Data do Preenchimento.
- (4)** Nome do responsável pelas informações fornecidas em nome do cliente.
- (5)** Edição do formulário (ver seção 6.6).
- (6)** Nome do colaborador do CTAI responsável pela coleta das informações e preenchimento do formulário.
- (7)** Descrição dos objetivos / necessidades (O que o cliente quer?)
- (8)** Requisitos do projeto, que podem ser solicitação do cliente ou partir do colaborador que coletar as informações para análise crítica, ou ainda do coordenador de projeto, durante o decorrer do mesmo.
- (9)** Assinatura dos responsáveis pelas informações levantadas no formulário.
- (10)** Histórico das alterações do produto/serviço. Deve ser preenchido com a data e referência das alterações na especificação do produto/serviço.

ANEXO II - FQ-04-02: MODELO DE CRONOGRAMA

FIESC SENAI	Controle de Processo em ATT Cronograma	Código: FQ-04-02 Revisão: 00 Página: 1 de 1
------------------------------	---	---

Título: (1)	Código: (2)	Data: (3)	Edição: (4)
Coordenador: (5)	Rubrica: (6)	Cliente: (7)	

Nº	Atividade	Pré Requisito	Início	Fim	Tempo (13)
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	

Instruções para preenchimento:

- (1) Título do projeto.
- (2) Código do projeto.
- (3) Data de emissão do cronograma.
- (4) Edição do cronograma (ver seção 6.6).
- (5) Nome do coordenador do projeto.
- (6) Rubrica do coordenador do projeto.
- (7) Nome do cliente.
- (8) Número da atividade (Seguir o formato "X.Y", onde "X" representa o estágio, e "Y" é um número seqüencial).
- (9) Descrição da atividade
- (10) Número da atividade pré-requisito para a realização da atividade atual.
- (11) Data de início da atividade.
- (12) Data final da atividade.
- (13) Área livre para gráfico auxiliar opcional.

ANEXO III - FQ-04-03: MODELO DE REGISTRO DE PROJETO

	Controle de Processo em ATT Registro de Projeto	Código: FQ-04-03 Revisão: 00 Página: 1 de 1
---	--	---

I- Identificação

Título: (1)	Código: (2)	Data: (3)
Cliente: (4)		
Coordenador do projeto: (5)	Coordenador de Area: (6)	
Referência: (7)		Edição: (8)

II- Descrição

(9)

Instruções para preenchimento:

- (1) Título do projeto.
- (2) Código do projeto.
- (3) Data de emissão do formulário.
- (4) Nome cliente.
- (5) Nome e rubrica do coordenador do projeto.
- (6) Nome e rubrica do coordenador de área (só preencher em caso de relatório final. Quando o registro de projeto for utilizado para outras finalidades, preencher este campo com "N.A.").
- (7) Descrição sucinta do assunto principal tratado no registro (Relatório final, registro de acompanhamento, lista de detalhamento de atividades, etc.).
- (8) Número de edição do formulário (ver seção 6.6).
- (9) Descrição (detalhamento) do registro.

