

I. OBJETIVO

Este processo descreve a metodologia adaptada pela Lusorede/Lusoinstal/EIE para a prestação de serviços de instalações elétricas e/ ou de sistemas de cablagem estruturada.

II. CAMPO DE APLICAÇÃO

Todos os serviços prestados pela Lusorede/Lusoinstal/EIE.

III. INTERLIGAÇÃO DE PROCESSOS

Quando se trata de um fornecimento de serviços que carece de instalação/configuração de instalações elétricas e/ ou de sistemas de cablagem estruturada.

Enquanto que se trata de um serviço de supervisão e gestão de projetos, segurança de edifícios e electrónica, este é realizado pela Lusorede/Lusoinstal/EIE – tal como descrito no PN01 Venda de Equipamentos e Serviços.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

ENTRADAS

PN01 Venda de Equipamentos & Serviços

PG01 Planeamento Estratégico

SAÍDAS

PN01 Venda de Equipamentos & Serviços

PS02 Compras

PS03 Logística

PS04 Financeiro & RH

PG02 Processo de Gestão da Melhoria

IV. FUNÇÃO EXISTENTES NO PROCESSO

- **Coordenador Técnico**

Gerir a alocação da equipa interna de técnicos aos projetos e as ordens de trabalho da equipa interna e dos subempreiteiros em obra.

- **Técnico de Cablagem**

Assegurar a prestação de serviços técnicos – focados em cablagem – aos clientes, nomeadamente, instalação de sistemas de cablagem estruturada, sistemas de fibra ótica, testes a redes.



- **Técnico de Eletricidade**

Assegurar a prestação de serviços técnicos – focados em eletricidade – aos clientes.

- **Técnica Administrativa**

Realizar a encomenda de MDO aos subempreiteiros e gerir processo de faturação.

Também é responsável pela gestão dos documentos inerentes à entrada em obra dos técnicos, bem como de EPIs e documentação associada (seguros, FAMs etc).

V. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. NEGOCIAÇÃO

Quando se trata de um negócio de prestação de serviços a negociação é efetuada integralmente pela Lusorede/EIE.

As condições entre a Lusorede vs. EIE vs. Lusoinstal estão definidas e não carecem de negociação em cada projeto.

2. CONCEÇÃO DA SOLUÇÃO

A conceção está descrita no Processo de Venda de Equipamentos e Serviços (PN 01).

3. ADJUDICAÇÃO

Quando se trata de um negócio de prestação de serviços a adjudicação é efetuada integralmente pela Lusorede/EIE com o cliente.

A prestação de serviços efetuada pela Lusoinstal não carece dos requisitos inerentes ao procedimento de adjudicação.

4. DESENHO DA SOLUÇÃO

Para este processo, esta atividade não é aplicável.

5. LOGÍSTICA

Para este processo, esta atividade não é aplicável.

6. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1. PREPARAÇÃO DO SERVIÇO

CONHECIMENTO PRÉVIO

O técnico responsável pelo serviço a prestar deverá ter conhecimento prévio da natureza do serviço.

Para tal, deverá existir uma reunião no início de obra com o Coordenador Técnico e o Comercial responsável com o objetivo de esclarecer quaisquer dúvidas.

Se for necessário, poderá efetuar uma visita prévia ao local da instalação, de forma a avaliar eventuais necessidades.

O técnico responsável deverá conhecer detalhadamente o plano de trabalhos proposto/ prazo de entrega, assim como o prazo previsto para a conclusão das diversas etapas.

Toda a informação comercial acima referida está constante no PN01 – Venda de Equipamentos e Serviços.

RECURSOS

Aquando do planeamento da obra, o Coordenador Técnico deverá identificar eventuais especificidades no projeto que obriguem à formação de recursos humanos ou a subcontratação especializada.

Os técnicos da Lusorede/Lusoinstal/EIE serão alocados, pelo responsável de Área, aos diversos trabalhos de acordo com o seu planeamento.

Deverá ainda avaliar a necessidade de recursos materiais, nomeadamente a disponibilidade de RMMs, ferramentas, equipamento de proteção, e transportes.

Caso a obra seja fora da área de Lisboa, deverão ser verificados os aspetos referentes ao transporte e alojamento de técnicos, ou responsáveis de obra.

DESENHOS TÉCNICOS

Estes desenhos deverão ser simples e claros de forma a serem facilmente interpretados por instaladores. Dependendo da natureza do projeto deverão ser incluídos esquemas de ligações, diagramas de bastidores, diagramas/ plantas de distribuição, legendas, etc.

6.2. INSTALAÇÃO

PRAZO DE ENTREGA

Os técnicos deverão previamente ter conhecimento do prazo de conclusão dos trabalhos. Deverão ainda consultar o planeamento de trabalhos periodicamente por forma a cumprir as diversas etapas previstas.

O técnico responsável de obra deverá tomar as providências necessárias para o cumprimento do plano de trabalho. Caso ocorram desvios ao plano previsto deveremos informar o cliente, justificando a razão dos mesmos.

IDENTIFICAÇÃO

Sempre que possível os técnicos deverão utilizar vestuário da empresa (ex. camisolas ou outros).

SEGURANÇA

A segurança durante o decorrer dos trabalhos é fundamental, pelo que todos os técnicos envolvidos na instalação terão obrigatoriamente de trabalhar com proteção adequada à sua função e segundo as normas que lhe sejam aplicáveis.

LIMPEZA

No decorrer da instalação os técnicos deverão ter a responsabilidade pela remoção dos detritos diretamente decorrentes dos seus trabalhos. Sempre que a dimensão da obra e o volume dos detritos assim o justifique, deverá ser pedido ao dono da obra a colocação de um contentor para o efeito.

VISITAS AO LOCAL

O Coordenador Técnico deverá efetuar visitas ao local de instalação de forma frequente.

O Comercial responsável pelo projeto deverá também acompanhar o decorrer dos trabalhos, procurando visitar a obra o máximo de vezes possível.

Deverão existir várias visitas de acompanhamento dos trabalhos, sendo a sua periodicidade dependente da complexidade do projeto e do nível de compromisso firmado com o cliente/entidade contratante. Nestas visitas deverão ser verificados, para além dos aspetos técnicos, aspetos relacionados com o prazo de execução, apuramento de atrasos, segurança na obra, limpeza, etc.

Dever-se-á alertar o cliente/entidade contratante, por forma escrita sempre que existam aspetos relevantes registados durante as visitas de acompanhamento. Destacam-se os relacionados com a segurança, o não cumprimento de requisitos técnicos, ou atrasos significativos nos trabalhos.

RELATÓRIO DE INTERVENÇÃO

O resumo da ordem dos trabalhos deverá ser registado pelos técnicos, através de um relatório de intervenção, numa nova APP (integrada com a INTRANET) criada para o efeito.

6.3. TESTES E ENSAIOS

No final dos projetos, deverão ser realizados testes e ensaios à instalação, caso aplicável.

Os testes e ensaios encontram-se descritos no Processo Gestão da Melhoria (PG 02).

6.4. TRABALHOS SUBCONTRATADOS

Tal como descrito no processo PN 01 Venda de Equipamentos e Serviços, poderá recorrer a subcontratação para a execução de trabalhos - quando não existe disponibilidade da equipa da Lusorede/Lusoinstal/EIE e / ou em situações consideradas estratégicas (pela Direção Comercial/Coordenação Técnica).

Deverão ser garantidas com todas as empresas subcontratadas a correta preparação dos trabalhos, nomeadamente no que diz respeito aos aspetos de aprovisionamento de materiais, transporte para a obra, acesso de técnicos ao local de trabalho, identificação de pessoas permitidas em obra, etc.

7. FATURAÇÃO

FATURAÇÃO DE CUSTO DE MDO

A faturação de MDO – relativa ao custo dos técnicos da Lusoinstal – deverá ocorrer mensalmente (caso existente), com base na informação dos relatórios de intervenção dos técnicos (horas) e das ajudas de custo relativas a esse mês, acrescida de 25% de margem – tanto para a Lusorede como para a EIE.

A faturação de MDO – relativa ao custo dos técnicos da EIE – deverá ocorrer mensalmente (caso existente), com base na informação dos relatórios de intervenção dos técnicos (horas) e das ajudas de custo relativas a esse mês, acrescida de 25% de margem – para a Lusorede.

A faturação de MDO – relativa ao custo dos técnicos da Lusorede – deverá ocorrer mensalmente (caso existente), com base na informação dos relatórios de intervenção dos técnicos (horas) e das ajudas de custo relativas a esse mês, acrescida de 25% de margem – para a EIE.

O processo de faturação está descrito em maior detalhe no PS04 Financeiro & RH.

8. SATISFAÇÃO DE CLIENTE

Tal como descrito no PN01 Venda de Equipamentos e Serviços, deverá ser a Lusorede e a EIE a enviar os Inquéritos de Satisfação aos Clientes – dado que são estas as Empresas que têm relação com Clientes Finais.

9. INDICADORES DE DESEMPENHO

Este processo de negócio possui os seguintes indicadores de desempenho específicos de monitorização:

- **Vendas (€):**
 - objetivo estratégico #1 – para aumentar o volume de faturação global
- **Margem Bruta (%):**
 - objetivo estratégico #3 – para garantir a rentabilidade Projetos Lusorede
 - objetivo estratégico #4 – para garantir a rentabilidade Projetos EIE
- **NPS (Net Promoting Score):**
 - objetivo estratégico #5 – para garantir a satisfação de clientes (projetos)

VI. REGISTO DE ALTERAÇÕES

EDIÇÃO	PONTO ALTERADO	DESCRIÇÃO
11	8.1	DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA DE IDENTIFICAÇÃO, PRESTAÇÃO E CONTROLO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO.
12	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
13	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
14	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
15	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
16	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO

VII. VALIDAÇÃO

Elaborado por: Margarida Ramos

Data: Junho 2025

Aprovado por: João Fonseca

Data: Junho 2025