

## 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 ATIVIDADEADES

### 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	DESCRIPÇÃO
11	8.1	DESCRIPÇÃO 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