

CONCURSO EM HOMENAGEM AO MÊS DA QUALIDADE

Sue Ellen Aparecida Pereira

Chapa: 3745

Smar Regional SP

Função: Orçamentos

INTRODUÇÃO

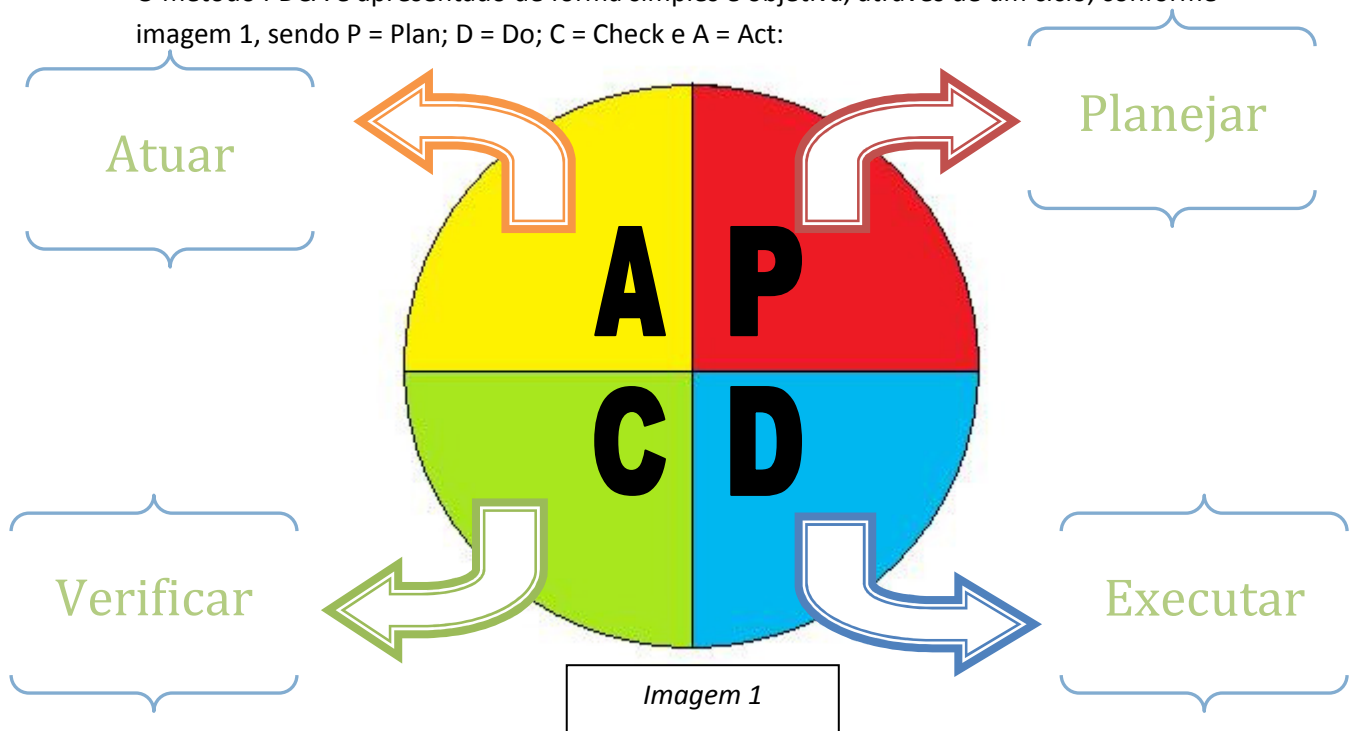
O método PDCA fundamenta-se em conceitos básicos de administração clássicas, descritas por Taylor e Fayol.

Para Taylor (1995) a administração adquiriu novas atribuições e responsabilidades descritas pelos quatro princípios abaixo:

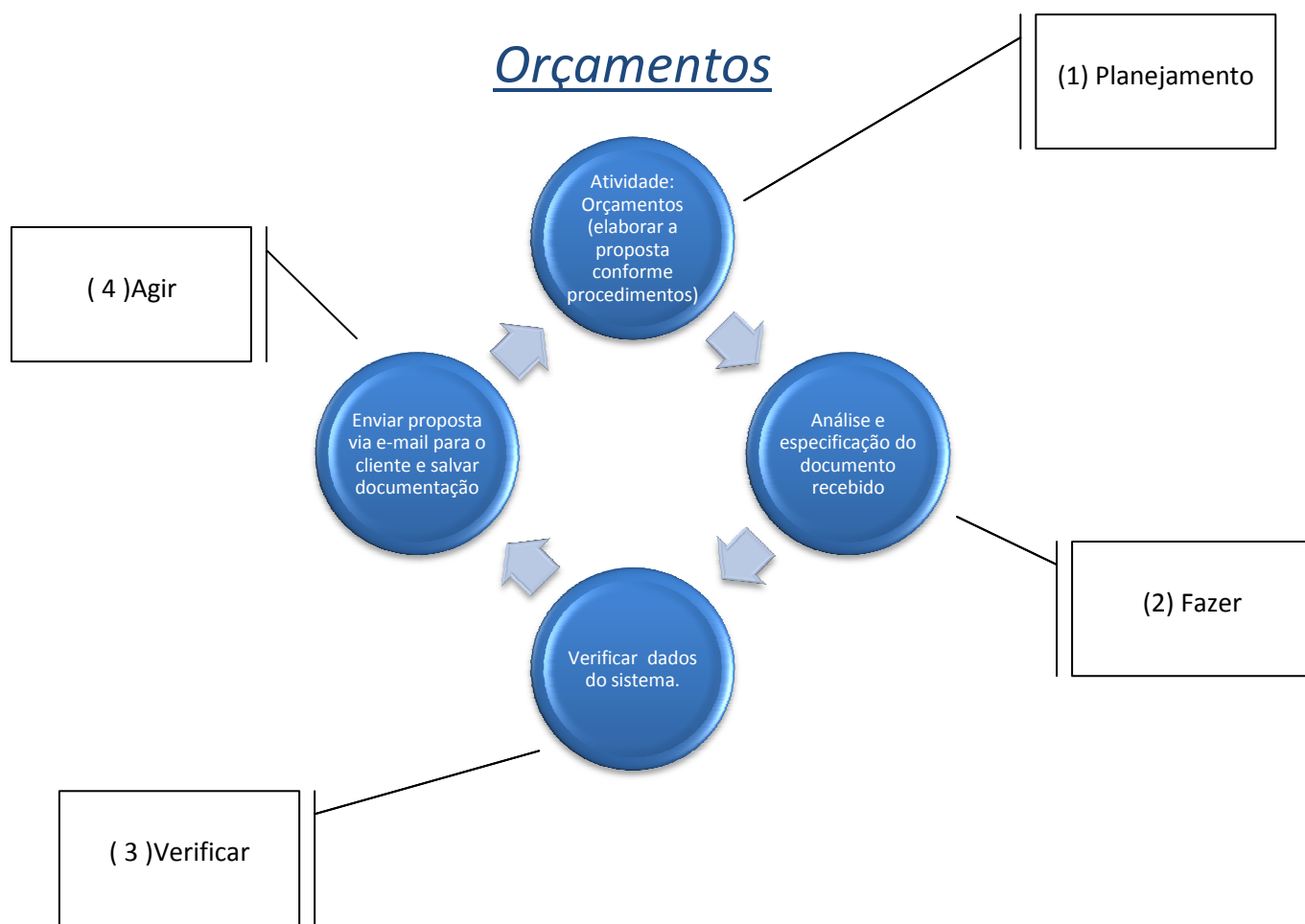
- Princípio de Planejamento
- Princípio de Preparo
- Princípio de Controle
- Princípio de Execução.

Para Fayol (1981) administrar é prever, organizar, comandar e controlar, o que também não foge dos Quatro Princípios de Taylor. Em quaisquer definições apresentadas para o termo “Administrar”, todas se resumem em uma sequência de atividades/funções a serem realizados, para que as metas da empresa sejam obtidas.

O método PDCA é apresentado de forma simples e objetiva, através de um ciclo, conforme imagem 1, sendo P = Plan; D = Do; C = Check e A = Act:



Conforme concurso da qualidade, estarei preenchendo minhas funções exercidas na Smar, dentro do ciclo apresentado acima.



(1) Todos os orçamentistas recebem em seu e-mail a Solicitação de Cotação, enviada pelo smar.sp@smar.com.br, ao receber a Solicitação eu já dou uma lida para verificar se existe algum prazo de entrega estipulado pelo cliente, ou se trata de algo complexo, caso seja uma Proposta que necessite de um estudo mais aprofundado, envio a Solicitação por SET para que o Engenheiro responsável possa analisar e especificar os equipamentos conforme solicitação do cliente. De qualquer forma, mantenho em minha mesa um caderno onde marco todos os e-mail's recebidos e como está o andamento de cada um, conforme exemplo abaixo:

Data	Cliente	Observação	OK	Enviado	Número
28/09	CTMSP	OK	OK	10/11/11	522445-0
10/11	Senai	SET			524632-0
11/11	Cebrace	OK	OK	11/11/11	524672-0
11/11	Foxwall	OK	OK	11/11/11	524680-0

Ao imprimir a capa do e-mail, marco no Outlook Express o e-mail como não lido, pois ainda não foi iniciado o processo de análise e marco no caderno a data do recebimento, nome do cliente, lembrando que o Caderno não é um procedimento, e sim algo que facilita a verificação do Status de cada processo.

(2) Quando é impresso o e-mail, analisamos se existem todos os dados necessários para elaborar a proposta, caso não tenha, imediatamente enviamos um e-mail para o cliente, copiando o vendedor para que ele esteja ciente, solicitando mais dados, e o e-mail é marcado como não lido e removido para a pasta de “Propostas Aguardando” e no caderno, marco no campo Observação : Aguardando cliente. Caso tenha todos os dados, seguimos com os seguintes procedimentos:

- Nome do cliente, região e vendedor que atende;
- Analisar e especificar, conforme dados informados, os equipamentos solicitados pelo cliente;
- Montar a proposta no Order-in
- Analisar se existe alguma nota comercial ou técnica a ser inclusa na proposta.

(3) Gerar impressão, tipo rascunho e conferir todos os dados da proposta, bem como nome do cliente, especificação do equipamento, quantidade, Tag's, calibração, prazo de entrega, valores, notas ou desvios técnicos. Nessa fase, quando o vendedor não informa por e-mail o IQV a ser utilizado, consultamos histórico das últimas propostas (no servidor) e entramos em contato com o vendedor para que o mesmo possa informar o desconto. Após a confirmação de todos os dados, aprovo a proposta e passo para a fase 4.

(4) Salvar toda a documentação no Servidor e no sistema, e para isso seguimos o seguinte procedimento:

Procedimento para salvar a documentação no servidor

Ano

2008

2009

2010

2011

↳ Vendedores

Ari

Daniel

Ivan

Márcio

José Carlos

Júlio

Rudnei

Wilton

↳ Clientes

Hiter

Senai

Ventiladores Bernauer

CTMSP

↳ Pasta com o número da Proposta:

522445

E-mail

Data Sheet (essa pasta só é criada quando o cliente envia folha de dados, então separamos essas folhas do e-mail para mais facilidade nas consultas posteriores)

Cotação de Terceiros (essa pasta só é criada quando a proposta possuir cotações de terceiros)

Proposta

Salvar a solicitação de cotação ou qualquer e-mail trocado com o cliente

Nesta pasta salvamos a Proposta com o número da Revisão na frente, o Memorial de Cálculo (MC) e quando necessário a Proposta Técnica (T), conforme abaixo:

522445-0

522445-0-T

522445-0-MC

Procedimento para salvar a documentação no Order-in

O Sistema já possui algumas pastas padrões e dentro delas criamos subpastas, organizando conforme procedimento.

As padrões são:

Cliente Entrada – “Documentos Enviados pelo Cliente”

Regional Entrada – “ Documentos Enviados pela Regional”

Cliente Saída – “Documentos a ser Enviados para o cliente

Engenharia Gerados – “Documentos Gerados pela Engenharia

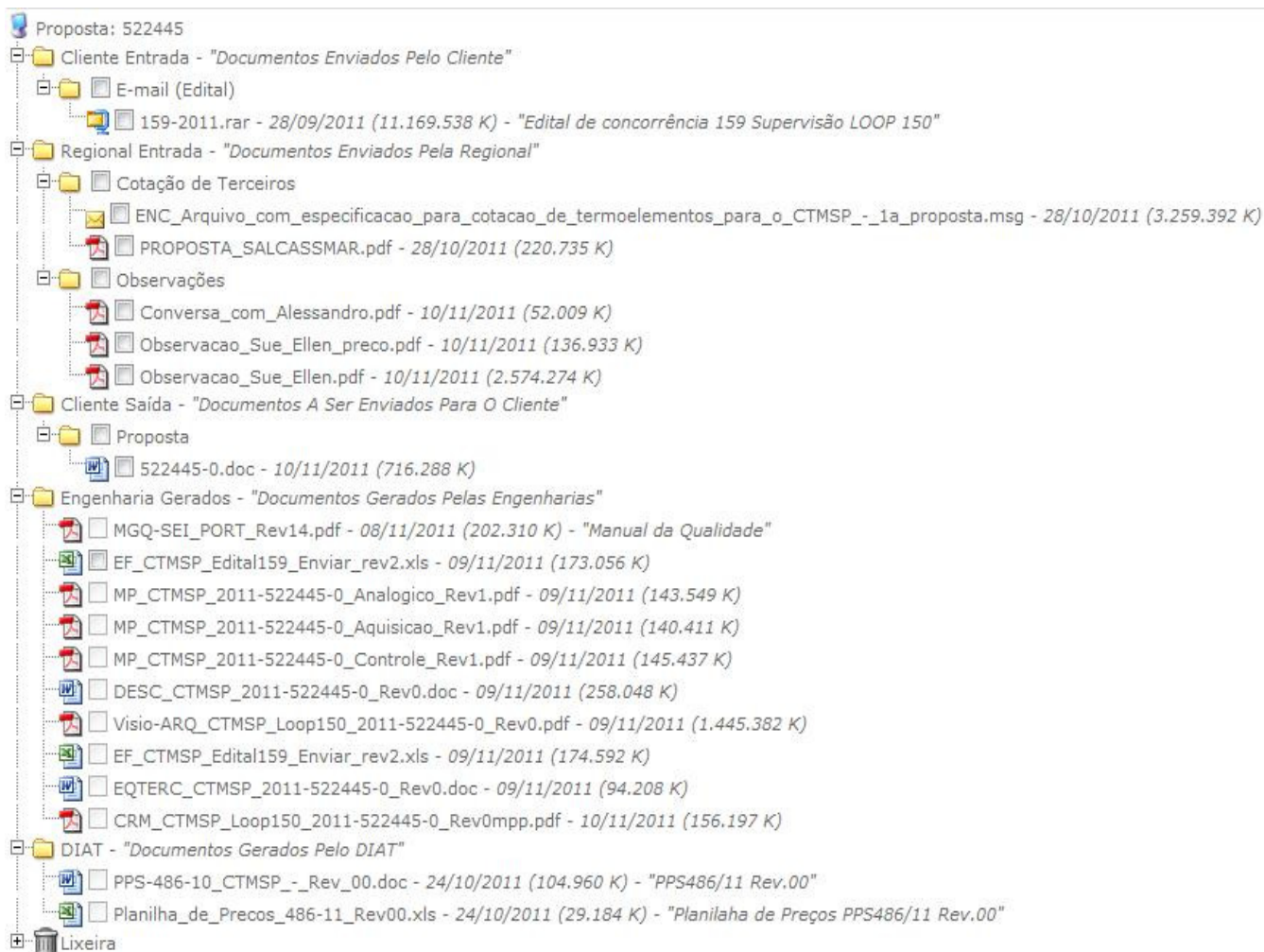
DIAT – “Documentos Gerados pelo DIAT”

Lixeira

Segue abaixo modelo de arquivos salvos no sistema:



Dependendo da Proposta, podem haver varias sub-pastas, pois aquelas que são enviadas para SET, passam por Engenharia, algumas passam pelo DIAT e toda essa documentação tem que estar salva no sistema. Segue abaixo uma proposta da CTMSP com várias pastas, como exemplo de como deve ser salvo, conforme procedimento:



Após salvar toda a documentação, enviamos a Proposta Comercial para o cliente, e quando solicitado, a Proposta Técnica com cópia para o vendedor. Após envio, marco em meu caderno a data do envio da proposta, coloco um OK e guardo o e-mail enviado na pasta do cliente em meu Outlook Express. Após essa fase, voltamos a fase 1 do Ciclo apresentado, utilizando sempre este procedimento, para melhor atender nossos clientes.

Ao final do dia, envio um relatório com todas as propostas enviadas, propostas em andamento, o Status de cada uma e propostas para iniciar para que nossa Supervisora esteja ciente de cada processo.

Sue Ellen Pereira
Orçamentos – Filial SP.