

POP

Procedimento Operacional
Padrão



Abertura
Chamados
Soluções
Embarcadas –
SERVICE NOW
CIA

POP

Abertura Chamados Soluções Embarcadas – SERVICE NOW

Caro colega,

Respeitamos a vida e buscamos excelência operacional, por isso devemos seguir os procedimentos operacionais padrões. Mas afinal

O que é um POP?

Os Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), nos trazem a forma correta de seguir os passos para executar as operações do nosso negócio, contemplam padrões de segurança, eficiência e qualidade operacional, garantindo que nossas atividades atinjam o nível de excelência.

Mensagem de SSMA,

A Raízen acredita que todos os acidentes com lesão e danos materiais à saúde e ao meio ambiente podem ser evitados. Portanto, adota o seguinte princípio:

Se não for seguro, não faça.

Para que esse princípio fundamental seja cumprido, é importante que todo funcionário e contratado:



Conheça todos os riscos das suas atividades.



Cumpra com todos os procedimentos de suas atividades.



Intervenha caso identifique situações inseguras.

Você já sabe, mas vale lembrar:

Realize a Auto Avaliação de Segurança antes, durante e depois da tarefa!

POP

Abertura Chamados Soluções Embarcadas – SERVICE NOW

Diretrizes de trabalho

As diretrizes contidas neste documento tem como objetivo estabelecer os critérios, papéis e responsabilidades além de detalhar as etapas da respectiva atividade.

Veja a seguir mais detalhes:

IMPORTÂNCIA DO POP

- ✓ Orientá-lo sobre abertura dos chamados no Service Now;

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- ✓ Rede de Internet;
- ✓ Acesso a Intranet;
- ✓ Acesso ao Service Now;

PESSOAS ENVOLVIDAS

- ✓ Este POP é direcionado aos Assistentes e Analistas da CIA;

RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Nivelamento do conhecimento sobre a abertura de chamados para soluções de bordo;
- ✓ Abertura do chamado corretamente;

ETAPAS DA ATIVIDADE

- ✓ Acessar a Intranet;
 - ✓ Acessar o Service Now;
 - ✓ Preenchimento do chamado;
-

SUMÁRIO

Abertura Chamados Soluções Embarcadas – SERVICE NOW

pag. **06** Considerações Iniciais

Etapas 1
pag. **07** Acessando Service Now Cliente

Etapas 2
pag. **08** Abertura do Chamado - INCIDENTE

Etapas 3
pag. **12** Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Atualização de Firmware

Etapas 4
pag. **16** Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Instalação e desinstalação de CB

Etapas 5
pag. **20** Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Manutenção Base fixa/Móvel CB

Etapas 6
pag. **24** Abertura de chamado para instalação de rádio

Considerações Iniciais

Os chamados para soluções embarcadas, além de garantir ao cliente um protocolo do atendimento, permite a possibilidade de acompanhamento do atendimento do serviço, bem como histórico de toda tratativa efetuada pelo eletricista N1.

E considerando a não resolução do problema, o chamado será encaminhado ao T.O (Nível 2) para resolução e como mencionado, terá o histórico das tratativas já realizadas.

Ocorrência	Como?
Falha de comunicação	INCIDENTE (etapa 2)
Falha no envio de dados	INCIDENTE (etapa 2)
Falha em piloto automático	INCIDENTE (etapa 2)
Falha em FUT	INCIDENTE (etapa 2)
Falha em CDC	INCIDENTE (etapa 2)
Falha em detecção de operação produtiva	INCIDENTE (etapa 2)
Falha no sequenciamento de apontamentos em caminhões (Sensor de quinta roda)	INCIDENTE (etapa 2)
Falha no sequenciamento de apontamentos de transbordos (Sensor de basculamento)	INCIDENTE (etapa 2)
Falha em Radio Comunicador	INCIDENTE (etapa 2)
Atuação em base fixa e móvel de RTK	REQUISICÃO (etapa 3)
Atualização de Firmware (FW)	REQUISICÃO (etapa 4)
Instalação e desinstalação de bordo	REQUISICÃO (etapa 5)
Instalação de Radio Comunicador	REQUISICÃO (etapa 6)

IMPORTANTE!

1. Deve ser aberto um INCIDENTE quando o equipamento ou sistema estiver apresentando um defeito;
2. **Somente deve ser aberto chamado para automação embarcada após efetuar o troubleshooting. Após realizado, se necessário deverá ser anexado o mesmo ao chamado.**

Etapa 1 – Acessando Service Now Cliente

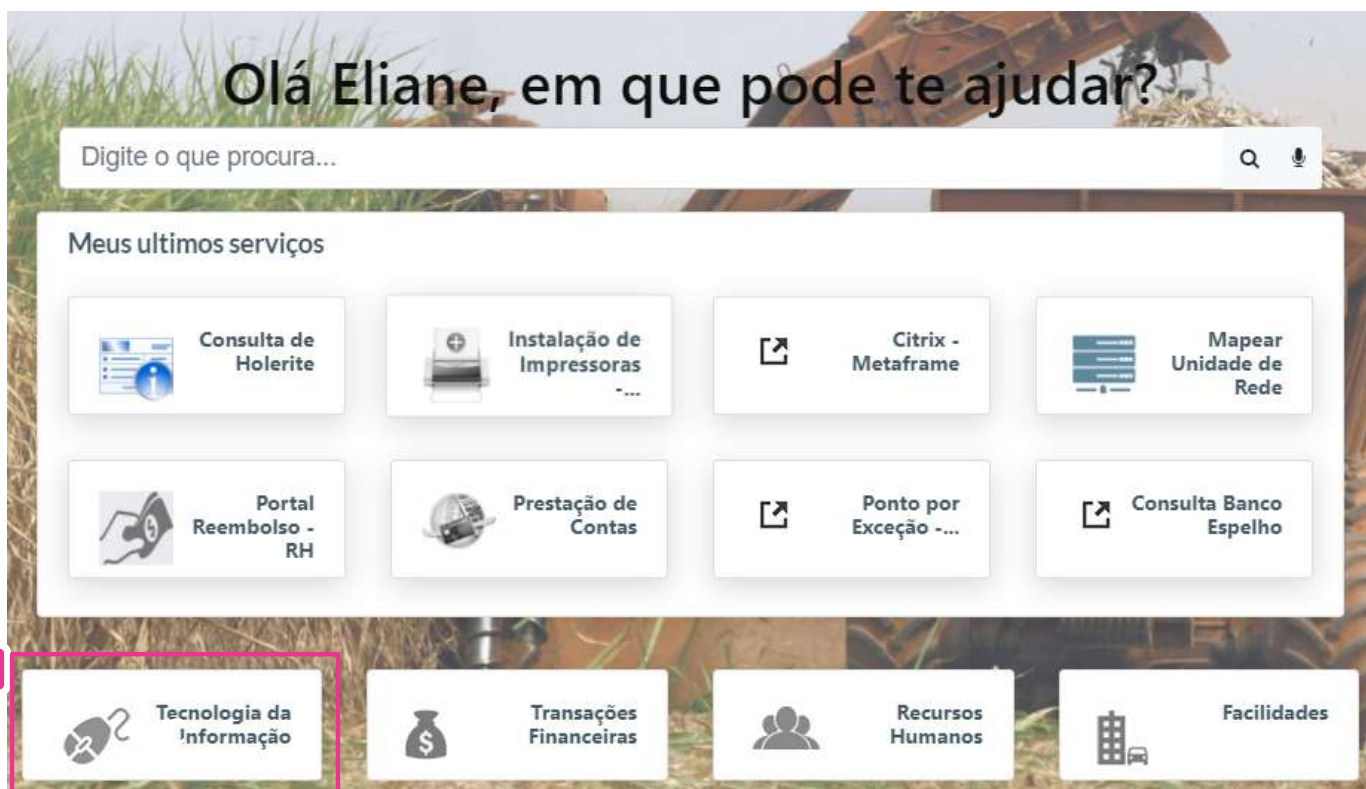
Nesta etapa iremos verificar quais os passos necessários para a realização correta da abertura de chamados para algo que não esteja funcionando como deveria:

1 Acessar a Intranet pelo link <https://intranet.raizen.com/SitePages/default.aspx>;

2 Selecionar “Serviços e Sistemas”



3 Selecionar “Tecnologia das informações”;



Etapa 2 – Abertura do chamado - INCIDENTE

Para realizar a abertura de chamados para a CIA Manutenção, segue abaixo:

IMPORTANTE!

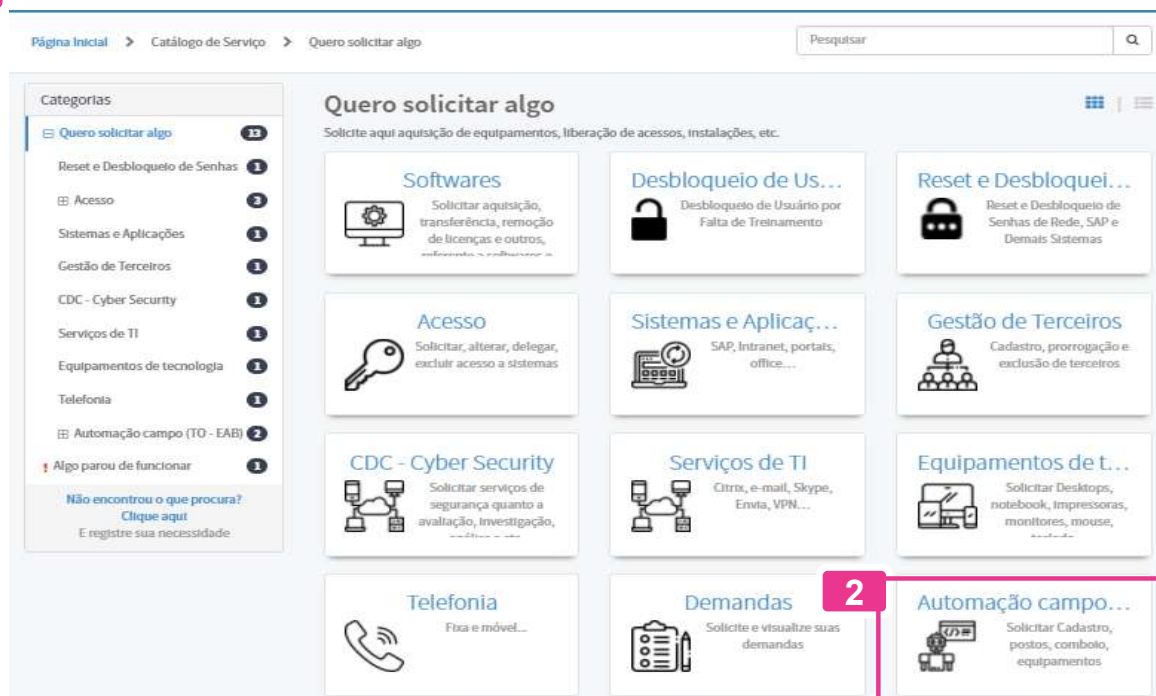
Antes de efetuar abertura de chamado, consultar POP.CORP.CIA.0016 - Processo de Contingência.

Atenção: Consultar sua operação no relatório de contingência.

- 1 Selecionar "Solicite um serviço de TI";



- 2 Selecionar "Automação Campo (TO – EAB)";



Etapas 2 – Abertura do chamado - INCIDENTE

Selecionar “Equipamento de TO”;



IMPORTANTE!

O sistema “Service Now” é compartilhado com o time de TI “Service Desk”, fique atento na seleção da categoria do chamado.

Selecionar para qual grupo deseja abrir o chamado



Etapa 2 – Abertura do chamado - INCIDENTE

No campo "Solicitado para qual usuário?", Selecionar através do nome ou CS do solicitante **"G.O ou operador do equipamento"**.

Deverá ser solicitado quando identificado necessidade da abertura de chamado ou solicitação de abertura de chamado pelo G.O;

IMPORTANTE!

É através da alocação do solicitante que é determinada a unidade origem do chamado, e assim designado ao analista da cadeia. Por esse motivo é de suma importância o preenchimento correto desse campo, para que o chamado não seja devolvido por falta de informação ou seja alocado em unidade origem errada, para que o chamado não seja devolvido por falta de informação ou seja alocado em unidade origem errada.

- 4 Selecionar categoria do serviço solicitado, conforme lista suspensa;
- 5 Selecionar sintoma do serviço solicitado, conforme categoria selecionada acima.
- 6 Descrever seguindo o padrão abaixo, as informações necessárias para tratativas do chamado;

Ex. **"Unidade; Operação Agrícola; Frente de trabalho; Grupo Operativo; Frota; Solução afetada** (CB, Piloto Automático, FUT, CDC, etc.); **Sintoma** (Como foi identificado a falha?); **Foi feito troubleshooting?** (Sim ou Não); **O que foi constatado?** (Diagnóstico do troubleshooting)".

Etapa 2 – Abertura do chamado - INCIDENTE

IMPORTANTE!

As informações inseridas no chamado durante sua abertura, auxiliam no entendimento e tratativa do analista manutenção e dão direcionamento ao atendimento do eletricista N1. Portanto informar maior número de detalhes do problema apresentado.


Chamados que estiverem com descrição genérica do problema, ou fora do padrão serão retornado ao cliente para que seja descrito todas as informações necessárias, aguardando por até 24h. Após 24h sem devolutiva deverá ser resolvido com "código de Fechamento" como **"Cancelado (Aberto Indevidamente)"**

7 Selecionar "Enviar";

IMPORTANTE!

Após abertura do chamado, é enviado um e-mail para o solicitante do atendimento. Dessa forma, somente será possível acompanhamento do chamado através do painel utilizado pelos analistas da Manutenção. Caso haja necessidade, acionar COM da respectiva unidade para informações sobre o chamado.

Problemas no Computador de bordo, concentrador, piloto automático, RTK, etc...



* Solicitado para qual usuário? 3

Aberto por

Serviço


* Categoria 4

* Sintoma 5

* Descrição 6

Favor Informar: Unidade, processo agrícola, frente de trabalho, tipo de máquina e o número de frota

7

 Adicionar anexos

Etapa 3 – Abertura do chamado – REQUISICÃO – Atualização de Firmware

Para realizar a abertura de chamados para a CIA Manutenção N1, segue abaixo:

1 Acessar a Intranet pelo link <https://intranet.raizen.com/SitePages/default.aspx>;

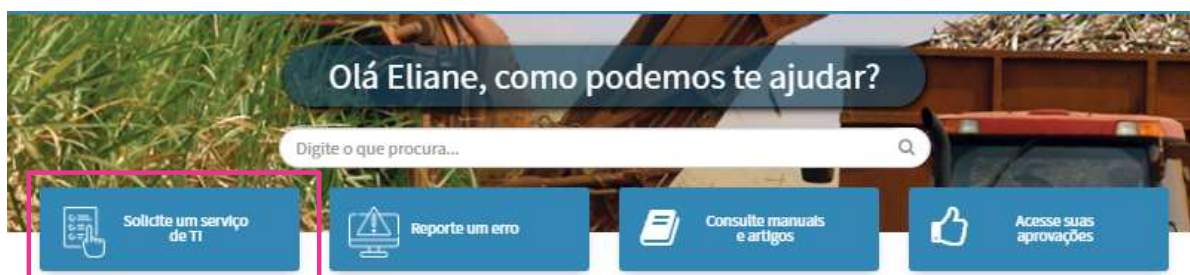
2 Selecionar “Serviços e Sistemas”



3 Selecionar “Tecnologia das informações”;

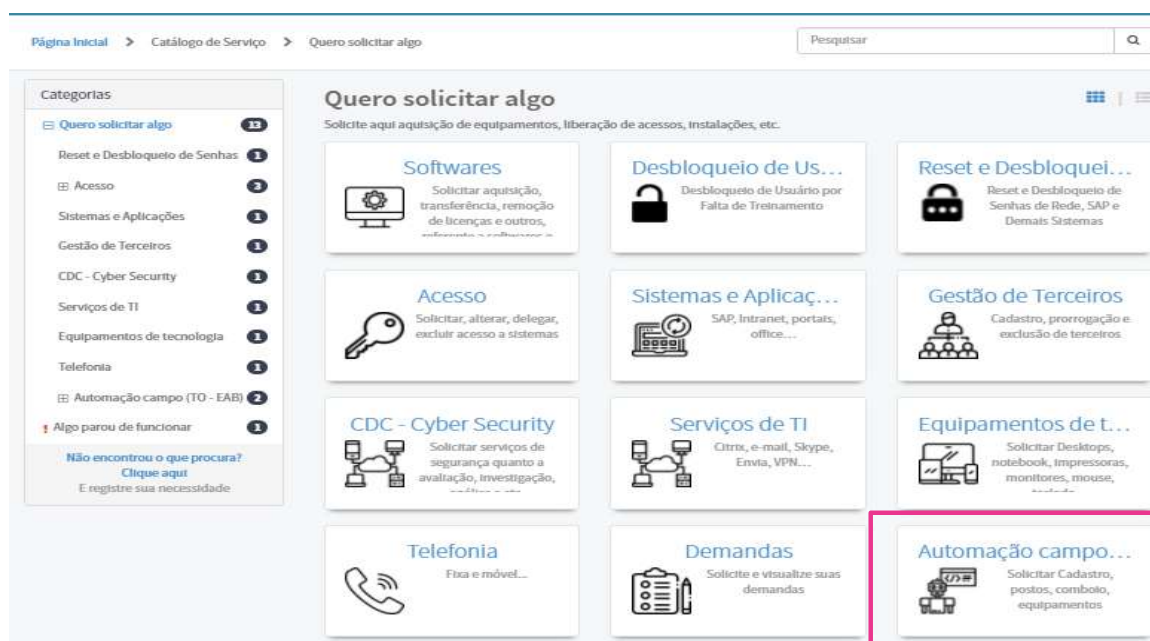


4 Selecionar “Solicite um serviço da TI”;

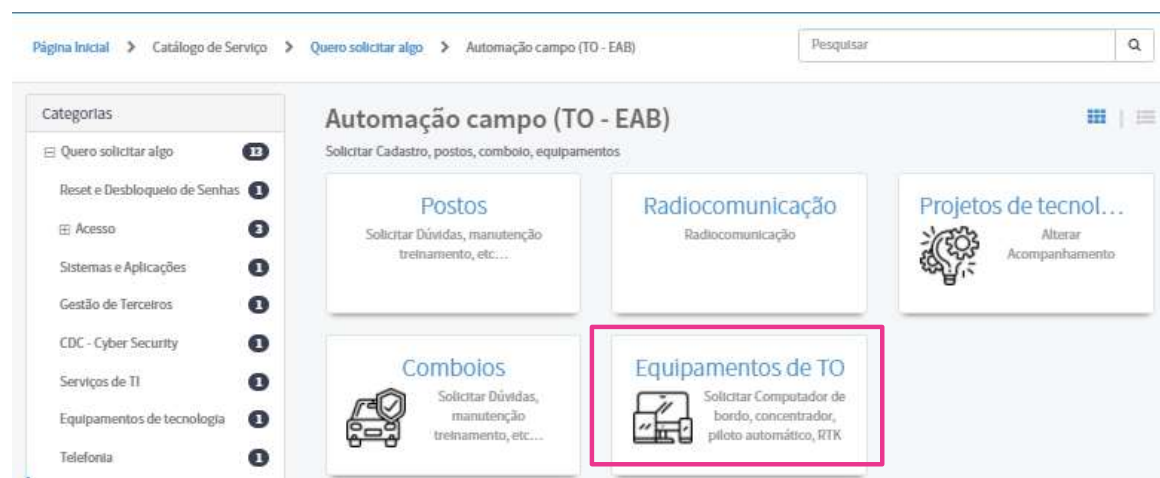


Etapa 3 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Atualização de Firmware

5 Selecionar “Automação Campo (TO-EAB)”;



6 Selecionar “Equipamentos de T.O.”;



Etapa 3 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Atualização de Firmware

7 Selecionar a opção "Computador de Bordo (CB)"

Página Inicial > Catálogo de Serviço > Quero solicitar algo > Automação campo (TO - EAB) >

Pesquisar

Equipamentos de TO

Categorias

- Quero solicitar algo 12
- Reset e Desbloqueio de Senhas 1
- Acesso 2
- Sistemas e Aplicações 1
- Gestão de Terceiros 1
- CDC - Cyber Security 1
- Serviços de TI 1
- Equipamentos de tecnologia 1
- Telefonia 1

Equipamentos de TO

Solicitar Computador de bordo, concentrador, piloto automático, RTK ...

Computador de Bo...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Computador de Bordo

Concentrador de D...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Concentrador de Dados

Piloto Automático/...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Piloto Automático

JBOX

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao JBOX

8 No campo "Solicitado para qual usuário?", Selecionar através do nome ou CS do solicitante "G.O ou operador do equipamento".

Deverá ser solicitado quando identificado necessidade da abertura de chamado ou solicitação de abertura de chamado pelo G.O;

*Solicitado para qual usuário?

6 Nelson Pereira da Silva Junior

Aberto por

Nelson Pereira da Silva Junior

Local

(Ex: Local COP, posição T001)

Telefone para Contato

(Ex: Telefone para contato)

*O que você deseja?

7 Solicitação de atualização manual de CTI/UTI

*Qual o número da Frota?

8

*Equipamento em área de sobre

9

*Qual o tipo de aplicação?

10 Nenhum --

*Qual a unidade?

11 Nenhum --

Descrição

12

Etapas 3 – Abertura do chamado – REQUISICÃO – Atualização de Firmware

IMPORTANTE!

É através da alocação do solicitante que é determinada a unidade origem do chamado, e assim designado ao analista da cadeira. Por esse motivo é de suma importância o preenchimento correto desse campo, para que o chamado não seja devolvido por falta de informação ou seja alocado em unidade origem errada.

- 9 Selecionar no campo "O que você deseja?" a opção "Solicitação de atualização manual de CTI/UTI"
- 10 Informar Frota;
- 11 Informar se Equipamento está em área de sombra;
- 12 Selecionar tipo de aplicação;
- 13 Selecionar unidade;
- 14 Descrever seguindo o padrão abaixo, as informações necessárias para tratativas do chamado;

Ex. "**Unidade; Operação Agrícola; Frente de trabalho; Grupo Operativo; Frota; Solução afetada** (CB, Piloto Automático, FUT, CDC, etc.); **Sintoma** (Como foi identificado a falha?); **Foi feito troubleshooting?** (Sim ou Não); **O que foi constatado?** (Diagnóstico do troubleshooting)".

Etapa 4 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Instalação e desinstalação de CB

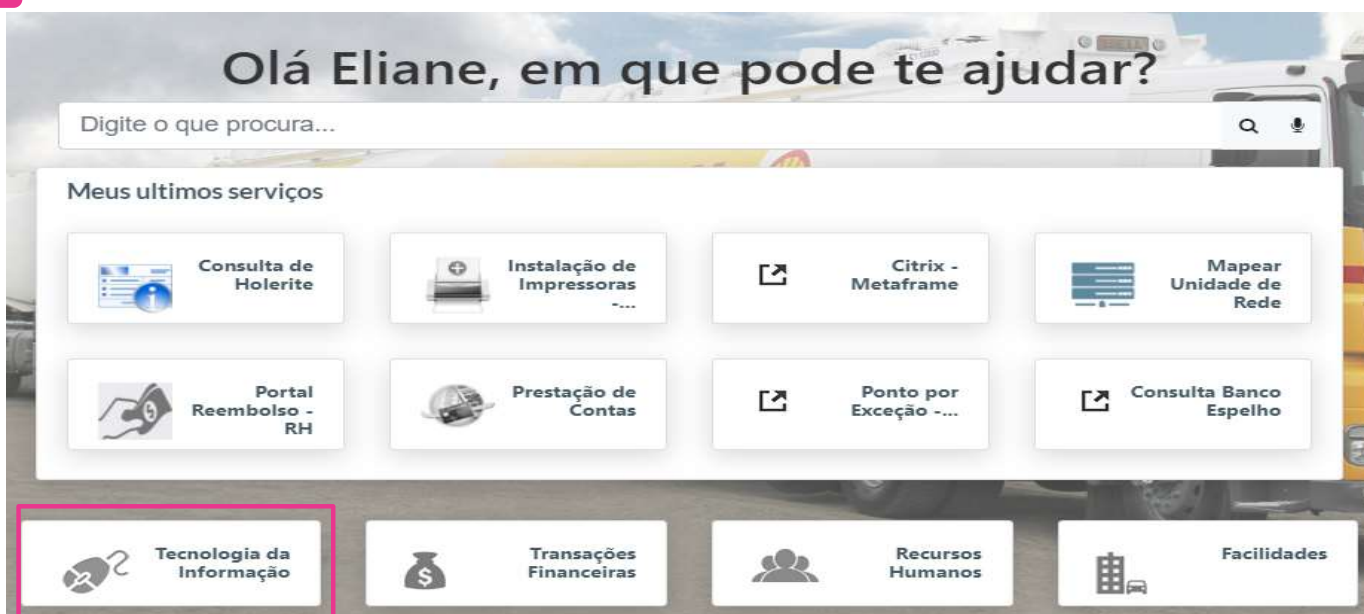
Para realizar a abertura de chamados para a CIA Manutenção N1, segue abaixo:

1 Acessar a Intranet pelo link <https://intranet.raizen.com/SitePages/default.aspx>;

2 Selecionar “Serviços e Sistemas”



3 Selecionar “Tecnologia das informações”;



4 Selecionar “Quero solicitar algo”;



Etapa 4 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Instalação e desinstalação de CB

4 Selecionar “Automação Campo (TO-EAB)”;



5 Selecionar “Equipamentos de T.O.”;



Etapa 4 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Instalação e desinstalação de CB

6 Selecionar a opção "Computador de Bordo (CB)"

Página Inicial > Catálogo de Serviço > Quero solicitar algo > Automação campo (TO - EAB) >

Equipamentos de TO

Categorias

- Quero solicitar algo **12**
- Reset e Desbloqueio de Senhas **1**
- Acesso **2**
- Sistemas e Aplicações **1**
- Gestão de Terceiros **1**
- CDC - Cyber Security **1**
- Serviços de TI **1**
- Equipamentos de tecnologia **1**
- Telefonia **1**

Equipamentos de TO

Solicitar Computador de bordo, concentrador, piloto automático, RTK ...

Computador de Bo...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Computador de Bordo

Concentrador de D...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Concentrador de Dados

Piloto Automático/...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Piloto Automático

JBOX

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao JBOX

7 No campo "Solicitado para qual usuário?", Selecionar através do nome ou CS do solicitante "G.O ou operador do equipamento".

Deverá ser solicitado quando identificado necessidade da abertura de chamado ou solicitação de abertura de chamado pelo G.O;

7 * Solicitado para qual usuário?

Aberto por

Local

(Ex: Local COPI, posição T001)

Telefone para Contato

(Ex: Telefone para contato)

* O que você deseja?

8 * Qual o CCusto?

9 * Qual o número da Frota?

10 Qual o tipo de aplicação?

11 Qual a unidade?

12 Descrição

13

CIA

Etapa 4 – Abertura do chamado – REQUISICÃO – Instalação e desinstalação de CB

IMPORTANTE!

É através da alocação do solicitante que é determinada a unidade origem do chamado, e assim designado ao analista da cadeira. Por esse motivo é de suma importância o preenchimento correto desse campo, para que o chamado não seja devolvido por falta de informação ou seja alocado em unidade origem errada.

- 8 Selecionar no campo "O que você deseja?" a opção "Solicitação nova instalação";
- 9 Informar CCusto;
- 10 Informar número de frota;
- 11 Selecionar tipo de aplicação;
- 12 Selecionar unidade;
- 13 Descrever seguindo o padrão abaixo, as informações necessárias para tratativas do chamado;

Ex. "**Unidade; Operação Agrícola; Frente de trabalho; Grupo Operativo; Frota; Solução afetada** (CB, Piloto Automático, FUT, CDC, etc.); **Sintoma** (Como foi identificado a falha?); **Foi feito troubleshooting?** (Sim ou Não); **O que foi constatado?** (Diagnóstico do troubleshooting)".

Etapa 5 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Manutenção Base fixa/Móvel

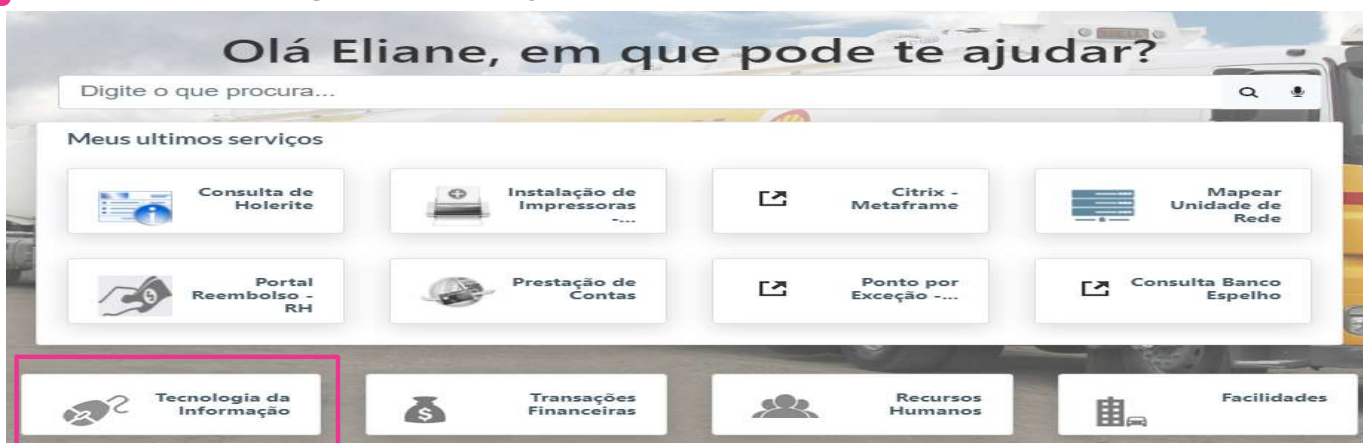
Para realizar a abertura de chamados para a CIA Manutenção N1, segue abaixo:

1 Acessar a Intranet pelo link <https://intranet.raizen.com/SitePages/default.aspx>;

2 Selecionar “Serviços e Sistemas”



3 Selecionar “Tecnologia das informações”;



4 Selecionar “Quero solicitar algo”;



Etapa 5 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Manutenção Base fixa/Móvel

4 Selecionar “Automação Campo (TO-EAB)”;



5 Selecionar “Equipamentos de T.O.”;



Etapa 5 – Abertura do chamado – REQUISIÇÃO – Manutenção Base fixa/Móvel

6 Selecionar a opção "Piloto Automático/Agricultura de Precisão";

Página Inicial > Catálogo de Serviço > Quero solicitar algo > Automação campo (TO - EAB) >

Equipamentos de TO

Categorias

- Quero solicitar algo **13**
- Reset e Desbloqueio de Senhas **1**
- Acesso **2**
- Sistemas e Aplicações **1**
- Gestão de Terceiros **1**
- CDC - Cyber Security **1**
- Serviços de TI **1**
- Equipamentos de tecnologia **1**
- Telefonia **1**

Equipamentos de TO

Solicitar Computador de bordo, concentrador, piloto automático, RTK ...

Computador de Bo...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Computador de Bordo

Concentrador de D...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Concentrador de Bordo

Piloto Automático/...

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao Piloto Automático

JBOX

Solicitação de Manutenção, alteração, aquisição referente ao JBOX

7 No campo "Solicitado para qual usuário?", Selecionar através do nome ou CS do solicitante "G.O ou operador do equipamento".

Deverá ser solicitado quando identificado necessidade da abertura de chamado ou solicitação de abertura de chamado pelo G.O;

7 * Solicitado para qual usuário?

Aberto por

Local

Telefone para Contato

8 * O que você deseja?

9 * Qual o CCusto?

10 * Qual o número da Frota?

11 Qual o tipo de aplicação?

12 Qual a unidade?

13 Descrição

Etapas 5 – Abertura do chamado – REQUISICÃO – Manutenção Base fixa/Móvel

IMPORTANTE!

É através da alocação do solicitante que é determinada a unidade origem do chamado, e assim designado ao analista da cadeira. Por esse motivo é de suma importância o preenchimento correto desse campo.

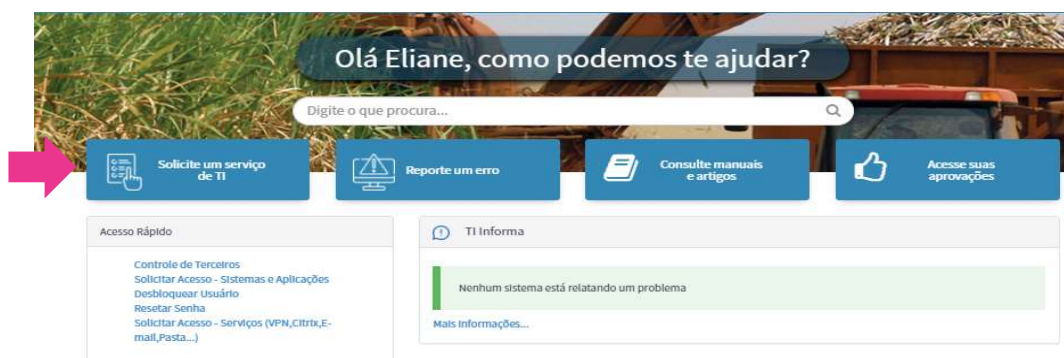
- 8 Selecionar no campo "Manutenção Base fixa/repetidora de Sinal";
- 9 Informar CCusto;
- 10 Informar localidade da estação;
- 11 Selecionar tipo de aplicação;
- 12 Selecionar unidade;
- 13 Descrever seguindo o padrão abaixo, as informações necessárias para tratativas do chamado;

Ex. "**Unidade; Operação Agrícola; Frente de trabalho; Grupo Operativo; Frota; Solução afetada** (CB, Piloto Automático, FUT, CDC, etc.); **Sintoma** (Como foi identificado a falha?); **Foi feito troubleshooting?** (Sim ou Não); **O que foi constatado?** (Diagnóstico do troubleshooting)".

Etapa 6 - Abertura de chamado para instalação de rádio;

Iniciamos a abertura de chamado para instalações e soluções de problemas de rádio dos equipamentos;

- 1 Para a abertura de ambos os chamados, devemos acessar o Service Now: <https://raizen.service-now.com>; Para a instalação do rádio no equipamento, devemos selecionar: "Solicite um serviço de TI"



- 2 Em seguida selecione "Automação Campo";



Etapa 6 - Abertura de chamado para instalação de rádio;

3

Depois selecionar "Radiocomunicação";

Automação campo (TO - EAB)
Solicitar Cadastro, postos, comboio, equipamentos

Postos
Solicitar Dúvidas, manutenção, treinamento, etc...

Radiocomunicação
Radiocomunicação

Projetos de tecnol...
Alterar Acompanhamento

Comboios
Solicitar Dúvidas, manutenção, treinamento, etc...

Equipamentos de TO
Solicitar Computador de bordo, concentrador, piloto automático, RTK

4

Preencher as informações conforme solicitado em cada caixa do chamado; clicar em "Solicitar Agora": será gerado um protocolo do chamado:

Radiocomunicação
Radiocomunicação

*Solicitado para qual usuário?
Eliane de Lima Ferreira

Aberto por
Eliane de Lima Ferreira

Local
(Ex: Local COPI, posição T001)

Telefone para Contato
(Ex: Telefone para contato)

Serviço
Radiocomunicação

*Categoria

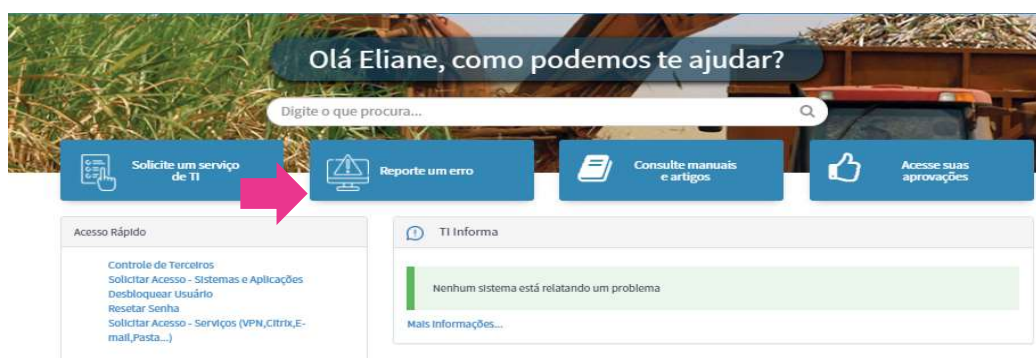
Descrição

Solicitar Agora

Etapa 6 - Abertura de chamado para solução de problemas no rádio;

1

Para a abertura de ambos os chamados, devemos acessar o Service Now: <https://raizen.service-now.com>; Para a instalação do rádio no equipamento, devemos selecionar: "Reporte um erro"



2

Em seguida selecione "Automação Campo";




Etapa 6 - Abertura de chamado para instalação de rádio;

- 4 Preencher as informações conforme solicitado em cada caixa do chamado; clicar em "Submeter"; será gerado um protocolo do chamado;

Automação campo (TO - EAB)

Problemas no Computador de bordo, concentrador, piloto automático, RTK, etc....



* Solicitado para qual usuário?

Eliane de Lima Ferrelra

Aberto por

Eliane de Lima Ferrelra

Local

(Ex: Local COPI, posição T001)

Telefone para Contato

(Ex: Telefone para contato)

Serviço

Automação Agrícola (TO - EAB)

* Categoria

* Descrição

Favor informar: Unidade, processo agrícola, frente de trabalho, tipo de máquina e o número de frota

Submeter

Revisões

Revisão	Data	Itens Alterados	Elaborado/Revisor	Revisor Técnico Interno	Revisor SSMA	Aprovador Técnico Corporativo	Aprovador Técnico da Unidade
1	09/03/2020	Original	Nelson P. da S. Junior	Matheus Diniz	N/A	Thiago Mercadante	N/A
			CIA				
2	27/05/2020	Acrescentado Etapa, 3,4 e 4.	Nelson P. da S. Junior	Matheus Diniz	N/A	Thiago Mercadante	N/A
			CIA				
3	15/01/20201	Considerações Importantes pág. 8, 9, 10, 14 e 18.	Bruno Batagin	Matheus Diniz	N/A	Thiago Mercadante	N/A
			CIA				
4	17/08/2021	Revisão de Todo Processo	Eliane Ferreira/Daniel Toledo/ Bruno Batagin	Matheus Diniz	N/A	Thiago Mercadante	N/A
			CIA				

EM CASO DE EMERGÊNCIA

A vida é o que importa

Em caso de emergência acione o ramal de **Emergência 1193** de qualquer telefone fixo do edifício

Procedimentos para comunicação de emergência

1. Mantenha a calma;
2. **Caso o alarme de emergência soe**, dirija-se a saída de emergência mais próxima e siga as orientações da brigada;
3. Em outras situações: Procure um Brigadista;
4. Nunca utilize os elevadores;
5. Identifique-se dizendo seu nome, setor de trabalho, nº do telefone que *você está falando*;
6. Informe o que aconteceu de forma objetiva (ex: queda de escada, acidente de trânsito, dentro das instalações etc.);
7. Informe a quantidade e estado de gravidade da(s) vítima(s);
8. Informe se existem riscos adicionais (ex: incêndio, desmoronamento, explosão, vazamentos, etc.);
9. Indique o ponto de encontro mais próximo (pré-definido) para facilitar a chegada do atendimento;
10. Determine que uma pessoa fique no ponto de encontro para fornecer orientações adicionais necessárias;
11. Conheça o plano de emergência de sua instalação em **SSMA Funções**; [acesse aqui](#).

