



raízen

POP

Procedimento Operacional Padrão



Envio de Mensagens Padrão - COM

CIA - Manutenção



Versão 06

SER+

O que é um POP?

O Procedimento Operacional Padrão (POP), é a ferramenta que nos mostra um método para executar uma tarefa com o **mínimo de desperdício**, combinando **mão de obra, máquinas e materiais** necessários de maneira a alcançar a **melhor produtividade** possível.

Por que usar um POP?

O trabalho padronizado garante que todos os profissionais sigam as mesmas orientações até que se perceba a necessidade de mudança. Isso gera **processos mais seguros**, com descrição de **riscos** e de **contramedidas** para evitar **acidentes com pessoas, processos e meio ambiente**, sendo também mais **eficientes**, com o uso mais preciso dos **recursos, redução dos desperdícios** de materiais e entrega de resultados com **mais qualidade** aos clientes finais.

SUMÁRIO

Envio de Mensagens Padrão - COM

pag. **04** **Conhecendo o Processo**

pag. **05** **Considerações Iniciais**

pag. **06** **Etapa 1**
Envio de Mensagem Padrão – Início de turno

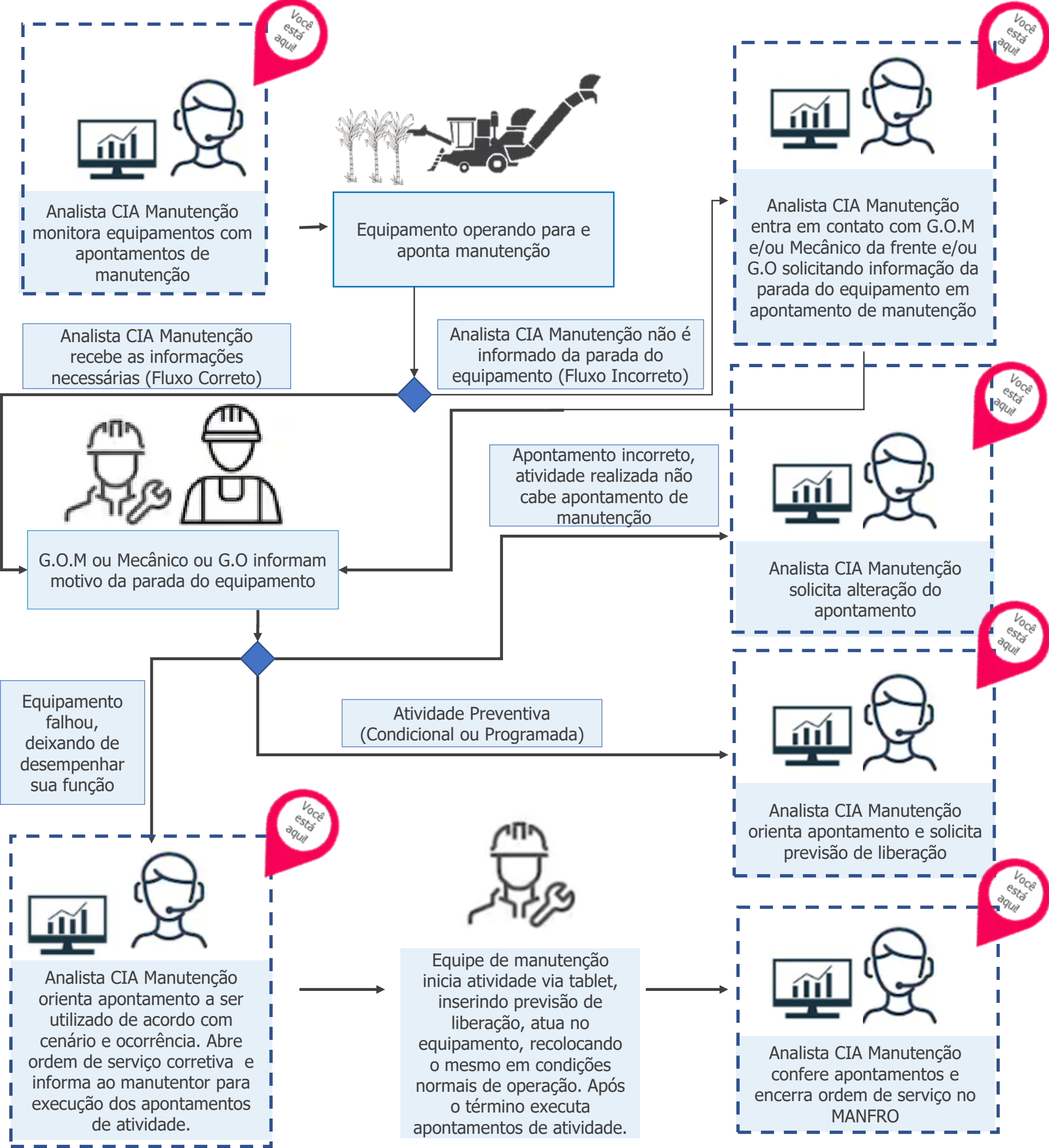
pag. **07** **Etapa 2**
Envio de Mensagem Padrão – Interrupção de alguma função

pag. **10** **Etapa 3**
Envio de Mensagem Padrão – Orientação

pag. **14** **Etapa 4**
Envio de Mensagem Padrão – Relatório

Envio de Mensagens Padrão - COM

Conhecendo o Fluxo do Processo da CIA Manutenção



Considerações Iniciais – Envio de Mensagens Padrões

A troca de informações é essencial no processo da CIA. Com isso, esse procedimento tem como objetivo manter o padrão nessa troca de informações. Uma das principais trocas de informações é entre CIA x Campo e a principal ferramenta para essa troca de informações é o Whatsapp. Esse procedimento mostra as principais mensagens enviadas para o campo, assim como os padrões em que devem ser enviadas.

IMPORTANTE !

Reforça-se que o objetivo deste modelo é padronizar as tratativas e reports via WhstaApp. Esse modelo é padrão e serve como pontuação de auditoria. Qualquer sugestão de mudança deve ser passada via e-mail para o guardião ou para a gestão.

Envio de Mensagens Padrão - COM

Etapa 1 – Envio de Mensagem Padrão – Início de turno

1

Ao iniciar o turno, deve ser enviado a seguinte mensagem:

🔊 ***(Bom dia/Boa tarde/Boa noite) com segurança!!***

***(Seu nome)* iniciando *Turno (seu turno)* na *CIA manutenção*, estarei a disposição!!
Desejo um ótimo (dia/tarde/noite) de trabalho a todos, e se não for seguro, *não faça*.**

Etapa 2 – Envio de Mensagem Padrão – Interrupção de alguma função

1

Quando houver algum problema sistêmico no MANFRO que impossibilite abertura de ordem de serviço, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – MANFRO***

Senhores(as), no momento estamos com problemas no sistema MANFRO para abertura de ordens de serviço. Por hora, estaremos impossibilitados de realizar aberturas de ordens de serviço/reserva de materiais. Agradecemos a compreensão de todos.

Iremos atualizá-los com relação a normalização do sistema em breve.   

2

Quando houver algum problema sistêmico no MANFRO que impossibilite execução de reserva de materiais, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Reservas de materiais***

Senhores(as), no momento estamos com problemas no sistema MANFRO para geração de reservas. Por hora, estaremos impossibilitados de gerar qualquer reserva solicitada. Agradecemos a compreensão de todos.

Iremos atualizá-los com relação a normalização do sistema em breve.   

Envio de Mensagens Padrão - COM

Etapa 2 – Envio de Mensagem Padrão – Interrupção de alguma função

3

Quando houver algum problema sistêmico que impeça comunicação via rádio, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Rádio***

Senhores(as), no momento estamos com problemas em nosso rádio. Toda e qualquer comunicação deverá ser realizada via celular ou whatsapp. Contamos com a compreensão de todos.

Iremos atualizá-los com relação a normalização da comunicação em breve.

4

Quando houver programação de manutenção de infra ou sistemas, ocasionando em operação em PCN, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – PCN***

Senhores(as), amanhã (xx/yy), ao longo do(s) turno(s) X, estaremos operando em regime de contingência, com equipe reduzida devido do Plano de Contingência dos Negócios (PCN). Toda e qualquer comunicação deverá ser realizada via celular ou whatsapp, pois não teremos acesso a rádio. Contamos com a compreensão de todos, frente a possíveis atrasos ou lentidão no atendimento.

VAMOS JUNTOS   

Envio de Mensagens Padrão - COM

Etapa 2 – Envio de Mensagem Padrão – Interrupção de alguma função

5

Quando houver problema sistêmico que impossibilite toda e qualquer atuação, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Sistemas***

Senhores(as), no momento estamos com problemas em nossos sistemas. Por hora, estaremos impossibilitados de atender quaisquer solicitações. Contamos com a colaboração e agradecemos a compreensão de todos.

Iremos atualizá-los com relação a normalização dos sistemas em breve   

6

Quando houver manutenção/atualização sistêmica programada gerando instabilidade ou indisponibilidade de alguma atividade, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Sistemas***

Senhores(as), durante o período X a Y nos encontraremos com manutenções em nossos sistemas, gerando impossibilidade de atendimento nas demandas de (abertura de O.S, geração de reservas, etc)... Contamos com a colaboração ao longo do período informado e agradecemos a compreensão de todos.

Iremos atualizá-los com relação a normalização dos sistemas em breve   

7

Quando for reestabelecido funções normais, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Retorno de atividades normais***

Senhores(as), informamos que houve o restabelecimento das condições normais e portanto estamos retomando as atividades.

VAMOS JUNTOS   

Etapa 3 – Envio de Mensagem Padrão – Orientação

1

Quando houver necessidade de reforço quanto as informações necessárias para abertura de ordens de serviço, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Pedido de Ordens de Serviço***

Para que não haja divergências na hora da solicitação de uma ***Ordem de Serviço***, que tal um padrão?

- *- Frota:***
- *- Frente:***
- *- Ponto de referência (QTH):***
- *- Descrição do Problema (EX: Posição do Pneu (lado)):**
- *- Previsão:***
- *- CS:***

VAMOS JUNTOS   

2

Quando houver necessidade de orientação quanto ao fluxo de check list ou pendencias, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Pendências de Check List***

Senhores(as), a CIA Manutenção *trata e atende manutenções corretivas com origem campo*. Quando houver a falha funcional do equipamento, impossibilitando o mesmo de exercer sua função requerida no processo, até que haja atuação do time de manutenção.

Para atuações preventivas ou pendências (quando há necessidade de atuação em algum item do equipamento que não o impeça de continuar a exercer sua função operativa), os mecânicos/eletricistas devem efetuar a atividade e executar os apontamentos de atividade via tablet. Ou devem seguir o procedimento interno de check list, para que o PCM da unidade planeje e programe a atividade.

VAMOS JUNTOS   

Etapa 3 – Envio de Mensagem Padrão – Orientação

3

Quando houver necessidade de orientação quanto ao fluxo para solicitações de equipamento de proteção individual - EPI, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – EPI***

Senhores(as), de acordo com os procedimentos Raízen, a CIA Manutenção não está autorizada a fazer reservas de EPIs, pois não temos condições de fazer controle das fichas de EPIs.

Tais solicitações devem ser feitas ao PCM da unidade, ou então ao próprio gestor para que possa efetuar a reserva na unidade.

VAMOS JUNTOS   

4

Quando houver necessidade de orientação quanto atuação da CIA Manutenção com materiais de desgaste, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Materiais de Desgaste***

Senhores(as), de acordo com os procedimentos Raízen, a CIA Manutenção não atua em reservas de materiais de desgaste.

Essa atividade faz parte da gestão do estoque do caminhão oficina, feita pelos gestores de manutenção.

Exceções devem ser solicitadas com aval da gerencia de manutenção.

VAMOS JUNTOS   

Etapa 3 – Envio de Mensagem Padrão – Orientação

- 5** Quando houver necessidade de orientação quanto atuação da CIA Manutenção com demandas de oficina, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Demandas de Oficina***

Senhores(as), de acordo com os procedimentos Raízen, a CIA Manutenção não atua em solicitações para equipamentos na oficina.

As solicitações de ordens de serviço ou reserva de materiais, devem ser executadas pelo PCM da unidade, e fora do expediente por pontos focais.

VAMOS JUNTOS   

- 6** Quando houver necessidade de orientação quanto atuação da CIA Manutenção com demandas em preventiva condicional, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Preventiva Condicional***

Senhores(as), de acordo com os procedimentos Raízen, a CIA Manutenção apenas atuará em reservas para preventivas quando todas as premissas abaixo forem atendidas:

***-* Solicitação vir do GOM;**

***-* Estiver fora do expediente do PCM;**

***-* Materiais Solicitados não serem itens de desgaste;**

***-* Materiais solicitados serem apenas o necessário para execução da manutenção;**

***-* Materiais solicitados terem relação e coerência na quantidade solicitada;**

Demais solicitações devem ser alinhadas com PCM da unidade.

VAMOS JUNTOS   

Etapa 3 – Envio de Mensagem Padrão – Orientação

7

Quando houver necessidade de orientação quanto atuação da CIA Manutenção com reserva de extintor de incêndio, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Extintor de Incêndio***

Senhores(as), de acordo com os procedimentos Raízen, a CIA Manutenção não atua em reservas de extintores de incêndio. É responsabilidade da operação efetuar os cheques operacionais e efetuarem as trocas dos mesmos na unidade.

VAMOS JUNTOS   

8

Quando houver necessidade de reforço quanto as informações necessárias para execução de reserva de materiais, deve ser enviado a seguinte mensagem:

  ***Informe CIA – Pedido de Reserva de Materiais***

Para que não haja divergências na hora da solicitação de uma *Reserva de Materiais*, que tal um padrão?

- Frota:

- Frente:

- Descrição da manutenção a ser executada:

- Tipo de Manutenção:

- Código do material:

- Quantidade:

- CS:


VAMOS JUNTOS   

Etapa 4 – Envio de Mensagem Padrão – Relatórios


1

Para orientação aos gestores e mecânicos/eletricistas de como é gerado o relatório de apontamentos mecânicos:


 ***Dashboard de Apontamentos Corretivos***

 ***Obs:*** Este relatório refere-se a ordens de serviço corretiva de origem campo, abertas no período indicado no relatório. Tem objetivo de mostrar percentual de ordens de serviço que tiveram encerramento com apontamentos de atividade realizados via tablet, e ordens de serviço que tiveram encerramento de forma genérica sem apontamento.

Informações do relatório:

 ***Mecânico/Eletricista:*** São todas as ordens de serviço corretiva de origem campo encerradas com apontamentos de atividade executados via tablet.

 ***Genérico:*** São todas as ordens de serviço corretiva de origem campo encerradas manualmente pela ***CIA Manutenção*** quando não há apontamentos de atividade.

 ***Conclusão:*** Os apontamentos de atividade executados via tablet, alimentam a nossa base de dados possibilitando análises de equipamentos, sistemas, sub-sistemas e componentes de maiores impactos e gerar planos de ação para melhoria dos nossos números.

 ***O Cálculo:***

Σ O.S Corretiva origem Campo encerramento Genérico / Σ O.S Corretiva origem Campo

