


	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

## SUMÁRIO

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	2
2 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
3 DEFINIÇÕES.....	2
4 CHAMADOS VIA SISTEMA GLPI.....	2
4.1 Como remeter chamados aos setores de Manutenção, Eng. Métodos e Processos e Eng.de Produto.....	3
4.1.1 Encaminhando solicitação via GLPI para Manutenção.....	4
4.1.2 Encaminhando solicitação via GLPI para Eng. de Métodos e Processos.....	12
4.1.2.1 Especificações para encaminhamento de chamados (GLPI Solicitações à Eng. Processos).....	18
4.1.2.1.1 Categorias de encaminhamento de GLPI Solicitações à Eng. Processos.....	19
4.1.2.1.1.1 Alteração de Ficha Técnica / processo – Gera não Conformidade de Produto.....	19
4.1.2.1.1.2 Alteração de fichas técnicas – Não gera não conformidade de produto.....	20
4.1.2.1.1.3 Dispositivo de produto – Gera não conformidade de produto.....	21
4.1.2.1.1.4 Dispositivo de produto – Não gera não conformidade de produto.....	21
4.1.2.1.1.5 Engenharia de Fábrica – Gera não conformidade de produto.....	22
4.1.2.1.1.6 Engenharia de Fábrica – Não gera não conformidade de produto.....	22
4.1.2.1.1.7 Saúde e Segurança – Gera não conformidade.....	22
4.1.2.1.1.8 Saúde e Segurança – Não gera não conformidade.....	23
4.1.2.1.1.9 Alteração de Engenharia.....	23
4.1.2.1.1.10 Qualidade.....	23
4.1.3 Encaminhando solicitação via GLPI para Eng. de Produto.....	24

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

## 1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Descrever critérios e informações necessárias para abertura de chamado via GLPI.

## 2 DOCUMENTOS RELACIONADOS

DS04 – Ficha técnica de Processo – Rotomoldagem

DS05 – Ficha de Processo – Acabamento

DS17 – Roteiro de inspeção

DS21 – Ficha técnica de processo – Embalamento, Armazenagem e Carregamento

DS68 - Auxilio a inspeções e verificação para rotomoldagem

IT05 – Expedição

IT15 – Acabamento

IT29 – Embalagem

IT52 – Processo de rotomoldagem

## 3 DEFINIÇÕES


**SESMT** – *Serviço especializado em saúde e em medicina do trabalho*

**TI** – *Tecnologia da informação*

**RP** - *Rotoplastyc*

## 4 CHAMADOS VIA SISTEMA GLPI

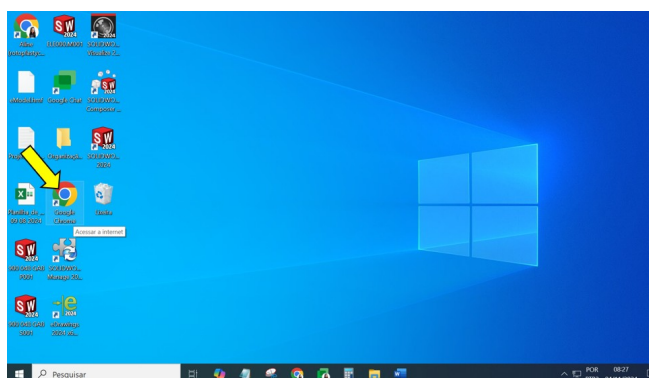
Os setores de Manutenção, Engenharia de Métodos e Processos e Engenharia de Produto podem ser acionados através de necessidades remetidas chamados (solicitações pelo software GLPI). Qualquer setor da empresa pode remeter chamados.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

#### 4.1 Como remeter chamados aos setores de Manutenção, Eng. Métodos e Processos e Eng.de Produto

O encaminhamento de chamados é realizado seguindo os passos abaixo:

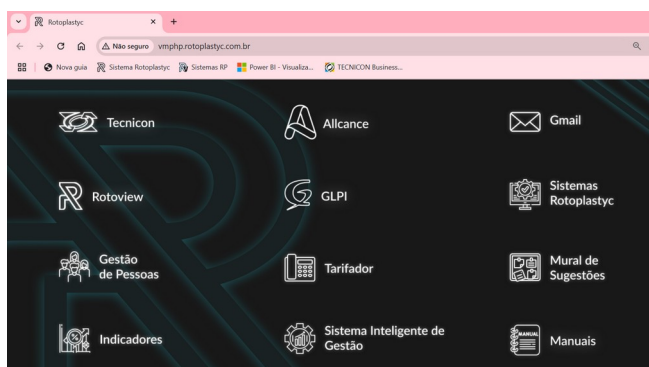
1º Passo: Acessar o navegador:



*Acesso ao navegador*

2ºPasso: Clicar duas vezes com botão esquerdo do mouse;

3º Passo: Aparecerá então o ambiente a seguir:



*Ambiente dos sistemas da Rotoplastyc*

4º Passo: Acessar o módulo GLPI:

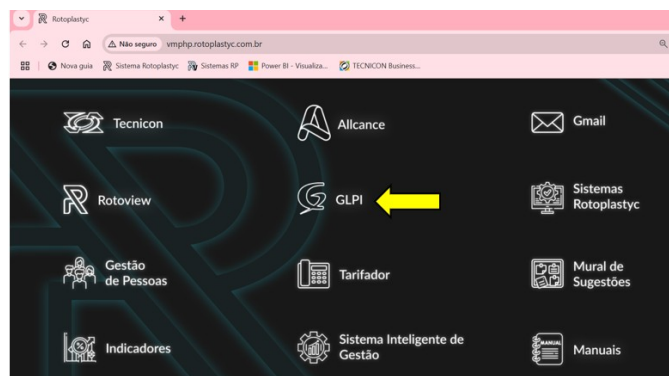


## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

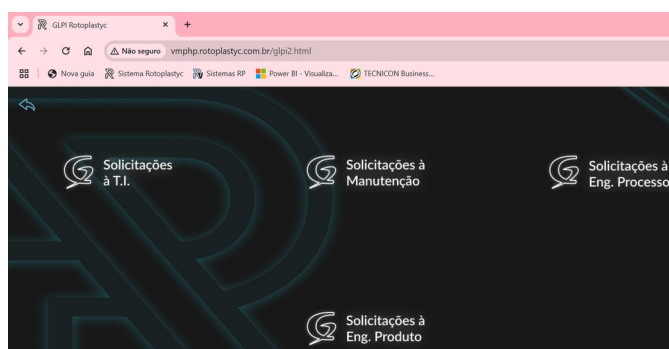
IT65 REV05

06/11/2024



*Acessando módulo GLPI*

5º Passo: Aparecerá então o ambiente a seguir:



*Ambiente de GLPI's*

6º Passo: Acessar o ambiente necessário para abrir a solicitação via GLPI.

#### 4.1.1 Encaminhando solicitação via GLPI para Manutenção

Para realizar o encaminhamento de solicitação via GLPI ao setor de manutenção é necessário seguir os passos abaixo:

1º Passo: Acessar o módulo “Solicitações à manutenção”:

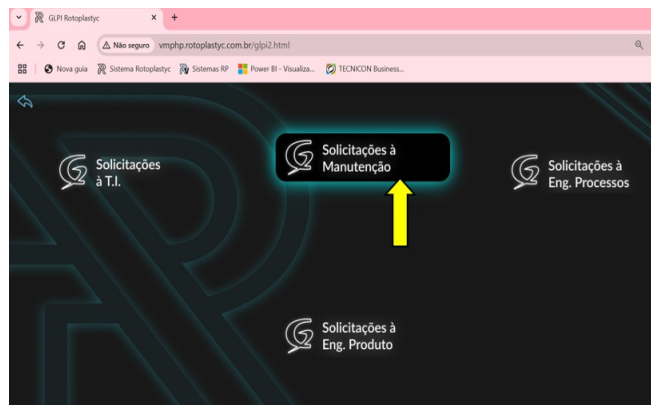


## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024



*Acessando o ambiente Solicitações à Manutenção*

2º Passo: Realizando login de acesso para encaminhamento da solicitação:

*Login de acesso às solicitações à manutenção*

3º Passo: Aparecerá o ambiente para criação do chamado



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Tela de criação do chamado de solicitações à manutenção

4º Passo: Seguir as etapas abaixo...

Etapa 1: Selecione o tipo como "requisição":

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Seleção do tipo de chamado



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Etapa 2: Selecione a categoria do chamado, de acordo com a necessidade:

*Selecionando a categoria do chamado*

As categorias que podem ser escolhidas são as seguintes:

- Elétrica- Gera máquina parada;
- Elétrica- Não Gera máquina parada;
- Mecânica- Gera máquina parada;
- Mecânica- Não Gera máquina parada;
- Saúde e segurança- Gera máquina parada;
- Saúde e segurança- Não Gera máquina parada;
- Serviços gerais.

Etapa 3: Selecione o tipo de urgência:



# INSTRUÇÃO DE TRABALHO

## ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: ELÉTRICA - GERA MÁQUINA PARADA

Urgência: Média (highlighted)

Observadores: Alta

Localização: Média

Título: Baixa

Descrição: Muito Baixa

Arquivo(s) (2 MB máx):  
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando o tipo de urgência*

As categorias que podem ser escolhidas são as seguintes:

- Muito alta;
- Alta;
- Média;
- Baixa;
- Muito baixa.

Etapa 4: Selecione os observadores (pessoas que o solicitante gostaria que tivessem ciência sobre o encaminhamento do chamado):

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: ELÉTRICA - GERA MÁQUINA PARADA

Urgência: Média

Observadores: (highlighted)

Localização: Média

Título: Baixa

Descrição: Muito Baixa

Arquivo(s) (2 MB máx):  
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando observadores (quando necessário)*





## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Etapa 5: Selecionando a localização que se encontra o setor que está encaminhando a solicitação:

*Selecionando a localização do setor solicitante*

Etapa 6: Incluir o título do chamado:

*Incluindo título do chamado*

Etapa 7: Incluir a necessidade a ser solicitada no chamado:



# INSTRUÇÃO DE TRABALHO

## ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: SERVIÇOS GERAIS

Urgência: Média

Observadores:

Localização: ENGENHARIA

Título: Instalar quadro

Descrição: Precisamos que seja instalado quadro na sala de Eng.de Métodos e Processos.  
Atenciosamente;  
Aline de Ávila

*Incluindo a necessidade a ser solicitada no chamado*

**Observação:** Se houver algum anexo que o solicitante queira incluir pode ser utilizado o botão abaixo:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: SERVIÇOS GERAIS

Urgência: Média

Observadores:

Localização: ENGENHARIA

Título: Instalar quadro

Descrição: Precisamos que seja instalado quadro na sala de Eng.de Métodos e Processos.  
Atenciosamente;  
Aline de Ávila

Arquivo(s) (2 MB máx) |  
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

*Opção de incluir anexos*

Etapa 8: O chamado pode ser enviado, através do clique no botão “enviar mensagem”:



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: SERVIÇOS GERAIS

Urgência: Média

Observadores:

Localização: ENGENHARIA

Título: Instalar quadro

Descrição: Precisamos que seja instalado quadro na sala de Eng.de Métodos e Processos. Atenciosamente; Aline de Ávila

Arquivo(s) (2 MB máx): Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

+ Enviar mensagem

Enviando o chamado (através do botão “enviar mensagem”)

**Observação:** Após enviada a mensagem, aparecerá no canto direito da tela o número do chamado, que pode ser gerenciado pelo solicitante:

Informação

Item adicionado com sucesso: Instalar quadro (17685). Obrigado por utilizar o nosso sistema. automaticamente de Instalar quadro

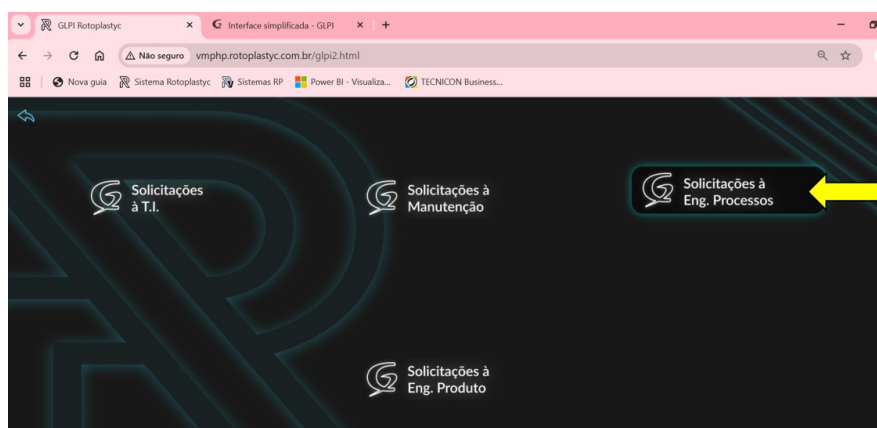
Número do chamado

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

#### 4.1.2 Encaminhando solicitação via GLPI para Eng. de Métodos e Processos

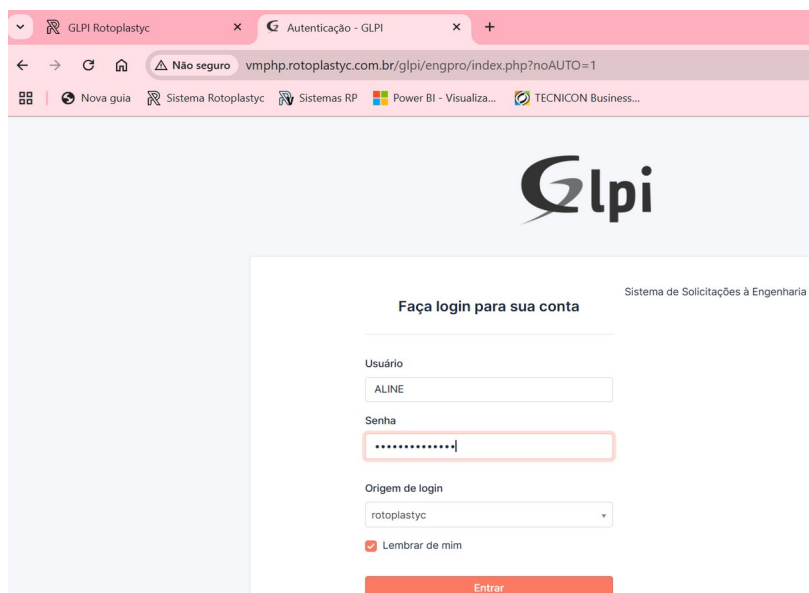
Para realizar o encaminhamento de solicitação via GLPI ao setor de Eng. de Métodos e Processos é necessário seguir os passos abaixo:

1º Passo: Acessar o módulo “Solicitações à Eng. Processos”:



*Acessando o ambiente Solicitações à Eng. Processos*

2º Passo: Realizando login de acesso para encaminhamento da solicitação:



*Login de acesso às solicitações à Eng. Processos*

3º Passo: Aparecerá o ambiente para criação do chamado



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Tela de criação do chamado de solicitações à Eng. Processos

4º Passo: Seguir as etapas abaixo...

Etapa 1: Selecione o tipo como “requisição”:

Seleção do tipo de chamado

Etapa 2: Selecione a categoria do chamado, de acordo com a necessidade:



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=

tema Rotoplastyc Sistemas RP Power BI - Visualiza... TECNICON Business...

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando a categoria do chamado*

As categorias que podem ser escolhidas são as seguintes:

- Alteração de ficha técnica – Gera não conformidade;
- Alteração de ficha técnica – Não gera não conformidade;
- Dispositivo de produto – Gera não conformidade;
- Dispositivo de produto – Não gera não conformidades;
- Engenharia de fábrica – Gera não conformidade;
- Engenharia de fábrica – Não gera não conformidade;
- Saúde e segurança – Gera não conformidade;
- Saúde e segurança – Não gera não conformidade;
- Qualidade.

Etapa 3: Selecione o tipo de urgência:



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

vmphp.rotoplastyc.com.br/gipi/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=...

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando o tipo de urgência*

As categorias que podem ser escolhidas são as seguintes:

- Muito alta;
- Alta;
- Média;
- Baixa;
- Muito baixa.

Etapa 4: Selecione os observadores (pessoas que o solicitante gostaria que tivessem ciência sobre o encaminhamento do chamado):

vmphp.rotoplastyc.com.br/gipi/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=...

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:


Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx) i

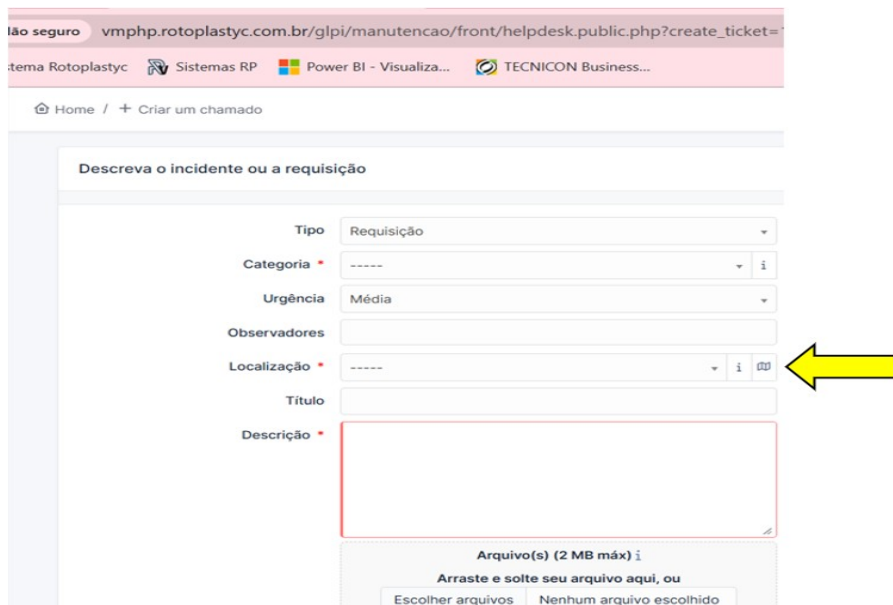
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando observadores (quando necessário)*

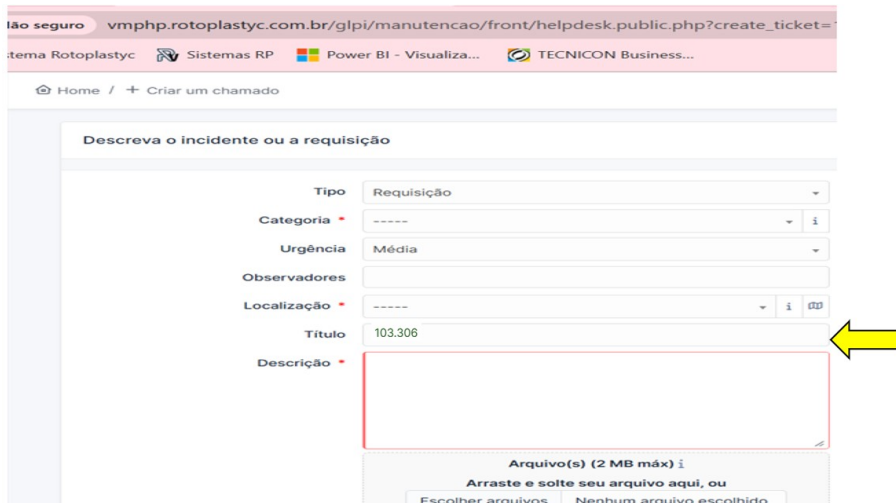
	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

Etapa 5: Selecionando a localização que se encontra o setor que está encaminhando a solicitação:



*Selecionando a localização do setor solicitante*

Etapa 6: Incluir o título do chamado:



*Incluindo título do chamado*

Etapa 7: Incluir a necessidade a ser solicitada no chamado:





## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título: 103.306

Descrição: Acompanhar processo do item 103.306, visto que a peça está ficando empenada.  
Atenciosamente;  
Aline de Ávila

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Incluindo a necessidade a ser solicitada no chamado*

**Observação:** Se houver algum anexo que o solicitante queira incluir pode ser utilizado o botão abaixo:

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:


Arquivo(s) (2 MB máx) i

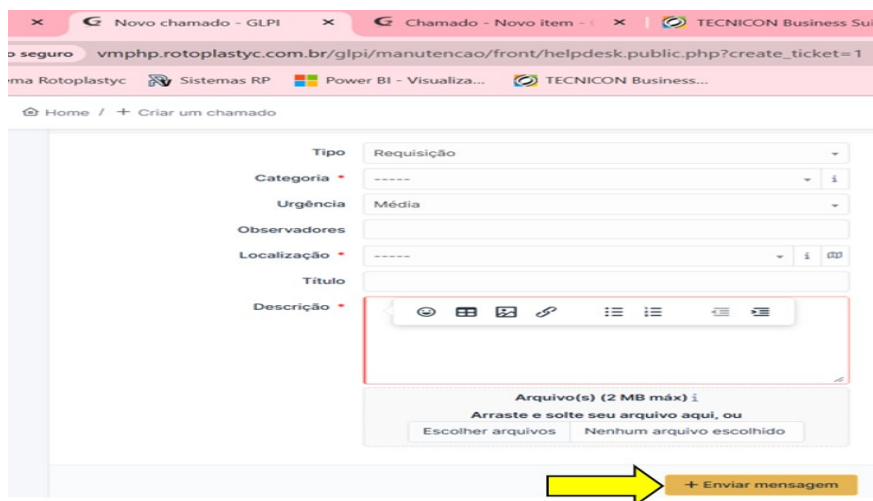
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Opção de incluir anexos*

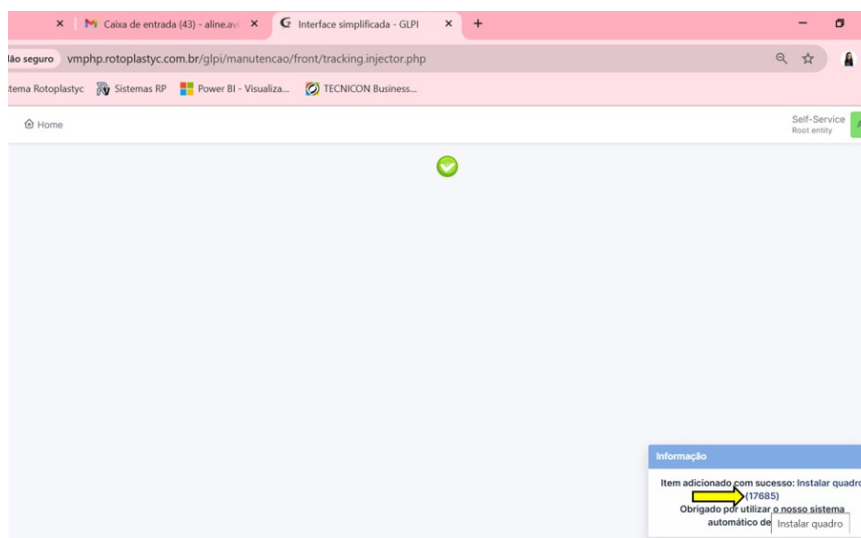
Etapa 8: O chamado pode ser enviado, através do clique no botão “enviar mensagem”:

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024



*Enviando o chamado (através do botão “enviar mensagem”)*


**Observação:** Após enviada a mensagem, aparecerá no canto direito da tela o número do chamado, que pode ser gerenciado pelo solicitante, conforme exemplo:



*Número do chamado*

#### 4.1.2.1 Especificações para encaminhamento de chamados (GLPI Solicitações à Eng. Processos)

A abertura de GLPI para os setores de Engenharia tem o objetivo de padronizar e/ou melhorar

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

processos e produtos ou solucionar problemas do processo produtivo, estes, sendo diretamente ou indiretamente ligado a um produto ou processo.

Previamente a abertura de chamados, o processo ou macroprocesso que está apresentando e/ou gerando não conformidade deve ser analisado, esta análise deve contemplar as etapas a seguir:

Verificação da execução de todas as orientações descritas nas fichas técnicas de processo, roteiros de inspeções, procedimentos de qualidade, instruções de trabalho entre outras documentações do sistema de gestão que visa padronizar práticas de conformidade. Caso alguma etapa não tenha sido verificada sua execução, reexecutar procedimento na totalidade, conforme métodos e critérios descritos e verificar resultado, confirmando-se o desvio (não conformidade), avançar para as etapas seguintes;

Descrever o problema, nessa etapa com o maior nível de detalhamento possível, incluindo na descrição todas as ações realizadas com base nas documentações de apoio para área operacional como por exemplo DS04, DS05, DS17, DS21, IT05, IT15, IT29, IT52 e DS68, para que todos os envolvidos tenham uma visão clara da não conformidade.

#### **4.1.2.1.1 Categorias de encaminhamento de GLPI Solicitações à Eng. Processos**

##### **4.1.2.1.1.1 Alteração de Ficha Técnica / processo – Gera não Conformidade de Produto**

Esta categoria é utilizada quando o processo produtivo está gerando peças que não atendem os requisitos especificados em **DS04 – Ficha técnica de Processo – Rotomoldagem**, **DS05 – Ficha de Processo – Acabamento** e **DS17 – Roteiro de inspeção**, **DS21 – Ficha técnica de processo – Embalamento, Armazenagem e Carregamento**.

Para o campo “**título**”, deve ser preenchido com a referência do produto seguindo com o nome do solicitante. Cada chamado deve tratar exclusivamente de um único produto. Caso houver chamados abertos com mais de um item, o mesmo é solucionado informando a necessidade de reabertura de chamados de forma individual para cada produto.

Para o campo “**descrição**”, deve ser preenchido respondendo as seguintes perguntas:

- Qual é o problema? Essa pergunta deve conter detalhadamente o que ocorre e quando critério de reprovação quantificável qual o desvio ocorrido, quantas peças ocorreram problema e qual o tamanho do lote. Exemplo: Peça xxx.yyy.zz apresenta empenamento superior ao indicado na inspeção 08 da **DS04 – Ficha técnica de Processo – Rotomoldagem**, onde apresenta-se o limite

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

de empenamento em 15 mm, 02 peças inspecionadas apresentaram empenamento entre 18 e 35 mm de lote total de 20 peças.

- Quais ações foram executadas seguindo **DS68 - Auxílio a inspeções e verificação para rotomoldagem**. Exemplo: Foi verificado empenamento do molde e desentortado o mesmo, lixado área polida e lavado matriz utilizando CE1728.
- Quais ações foram executadas além das descritas em **DS68 - Auxílio a inspeções e verificação para rotomoldagem**. Exemplo: Foi produzido peças nas máquinas ROTO080 e ROTO090 para comparativo, onde, apresentou resultados divergentes (25 mm na ROTO080 (01 peça) e 32 mm na ROTO090 (01 peça)).

**NOTA:** A resposta para essa pergunta é de extrema importância, desta base de dados que podem ser incluídas novas tratativas para resolução de problemas na **DS68 - Auxílio a inspeções e verificação para rotomoldagem**.


**NOTA:** Sempre que houver necessidade de fotografar, identificar falhas ou qualquer questão em que seja imprescindível o acompanhamento da engenharia de processo durante produção e o chamado foi aberto após o produto não estar mais produzindo, será incluído no campo observação das DS's a necessidade de acompanhamento incluindo o chamado e o mesmo será fechado.

#### 4.1.2.1.1.2 Alteração de fichas técnicas – Não gera não conformidade de produto

Esta categoria é utilizada quando modificado parâmetros de máquina, melhorias em descrições de operação, atualização de imagens entre outros detalhamentos identificados como importantes. O campo "Título" deve ser preenchido com a referência do produto seguindo com o nome do solicitante e o campo descrição deve conter a descrição detalhada de que deve ser modificado. Cada chamado deve tratar exclusivamente de um único produto. Caso houver chamados abertos com mais de um item, o mesmo é solucionado informando a necessidade de reabertura de chamados de forma individual para cada produto.

**NOTA:** Chamado deve ser atendido pela Engenharia de Métodos e Processos em um prazo de 48 horas.

**NOTA:** Sempre que houver necessidade de fotografar, identificar falhas ou qualquer questão em que seja

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

imprescindível o acompanhamento da engenharia de processo durante produção e o chamado foi aberto após o produto não estar mais produzindo, será incluído no campo "observação das DS's a necessidade de acompanhamento incluindo o chamado e o mesmo será fechado.

#### 4.1.2.1.1.3 Dispositivo de produto – Gera não conformidade de produto

Categoria destinada para solicitação de desenvolvimento/alteração de dispositivo com a finalidade de atender características que não estejam sendo atendidas sem o uso de dispositivos para os requisitos especificados em **DS04 – Ficha técnica de Processo – Rotomoldagem**, **DS05 – Ficha de Processo – Acabamento** e **DS17 – Roteiro de inspeção**. No campo “**Título**”, deve ser preenchido com a referência do dispositivo seguindo com o nome do solicitante. Cada chamado deve tratar exclusivamente de um dispositivo. Caso houver chamados abertos com mais de um item, o mesmo é solucionado informando a necessidade de reabertura de chamados de forma individual para cada dispositivo.


Para o campo “**descrição**”, é necessário descrever a análise conclusiva da necessidade de implantação de desenvolvimento/alteração deste dispositivo. Deve ser preenchido respondendo a pergunta:

- Qual é o problema? Essa pergunta deve conter detalhadamente o que ocorre e quando critério de reprovação quantificável qual o desvio ocorrido, quantas peças ocorreram problema e qual o tamanho do lote e qual a influência do dispositivo ou falta do mesmo (quando entendido necessário fabricar novo) para gerar a não conformidade.

Em caso de manutenção de dispositivos, como: falta identificação, falta componentes ou estado dos mesmos (pinos, parafusos, buchas, dobradiças, puxadores, correntes), partes quebradas, amassadas, tortas, soltas entre outras características que possam vir a contribuir para não atendimento dos requisitos do produto abrir ordem de serviço a matrizaria via Tecnicon, posteriormente reavaliar resultado.

#### 4.1.2.1.1.4 Dispositivo de produto – Não gera não conformidade de produto

Esta categoria é utilizada quando identificado possíveis melhorias para execução da operação ou manuseio do dispositivo. O campo “**título**” deve ser preenchido com a referência do dispositivo seguindo com o nome do solicitante e o campo “**descrição**” deve conter a descrição detalhada de que deve ser

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

modificado. Cada chamado deve tratar exclusivamente de um dispositivo. Caso houver chamados abertos com mais de um item, o mesmo é solucionado informando a necessidade de reabertura de chamados de forma individual para cada dispositivo.

**NOTA:** Quando caso de oportunidade de melhoria for unificar dispositivos existentes para determinado produto é permissível que seja aberto chamado único com mais de um dispositivo devido ao resultado da melhoria ser um dispositivo.

#### **4.1.2.1.1.5 Engenharia de Fábrica – Gera não conformidade de produto**

Esta categoria é utilizada quando identificado melhorias/adequações necessária para máquinas, equipamentos, layout (engenharia de fábrica), relacionados diretamente aos processos produtivos (Micronização / Rotomoldagem / Acabamento / Estoques / Expedição), que impactam diretamente na entrega de produtos em conformidade ao processo. Quando esse for o caso, o campo “**título**” deve ser preenchido com breve descrição do problema seguindo com o nome do solicitante e o campo “**descrição**” deve conter a descrição detalhada do problema e o que é afetado pelo mesmo.

#### **4.1.2.1.1.6 Engenharia de Fábrica – Não gera não conformidade de produto**

Esta categoria é utilizada quando identificado melhorias/adequações necessária para máquinas, equipamentos, layout (engenharia de fábrica), relacionados diretamente aos processos produtivos (Micronização / Rotomoldagem / Acabamento / Estoques / Expedição). Quando esse for o caso, o campo “**título**” deve ser preenchido com breve descrição da melhoria seguindo com o nome do solicitante e o campo “**descrição**” deve conter a descrição detalhada da melhoria e o que é afetado pela mesma.

#### **4.1.2.1.1.7 Saúde e Segurança – Gera não conformidade**

Esta categoria é utilizada quando identificado risco eminente de acidente de trabalho e esta situação ainda possa impactar diretamente na entrega de produtos em conformidade ao processo e seja necessário projeto para execução de medida preventiva de saúde e segurança. Quando esse for o caso, o campo “**título**” deve ser preenchido com breve descrição do risco identificado seguindo com o nome do solicitante e

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

o campo “**descrição**” deve conter a descrição detalhada do risco identificado e sugestão de melhoria se houver.

**NOTA:** Para categoria sempre deve ser incluído como observador colaborador do SESMT.

**NOTA:** quando demanda derivada de acidente ou incidente o chamado deve ter anexado a investigação realizada pela CIPA.

#### **4.1.2.1.1.8 Saúde e Segurança – Não gera não conformidade,**

Esta categoria é utilizada quando identificado risco eminente de acidente de trabalho relacionados aos processos produtivos (Micronização / Rotomoldagem / Acabamento / Estoques / Expedição), e seja necessário projeto para execução de medida preventiva. Quando esse for o caso, o campo “**título**” deve ser preenchido com breve descrição do possível risco identificado seguindo com o nome do solicitante e o campo “**descrição**” deve conter a descrição detalhada do risco identificado e sugestão de melhoria se houver.


**NOTA:** Para categoria sempre deve ser incluído como observador colaborador do SESMT.

**NOTA:** quando demanda derivada de acidente ou incidente o chamado deve ter anexado a investigação realizada pela CIPA.

#### **4.1.2.1.1.9 Alteração de Engenharia**

Esta categoria é utilizada quando identificada oportunidade de melhoria no produto e seja necessário alteração de projeto do mesmo. Quando esse for o caso, o campo “**título**” deve ser preenchido com código do produto, seguindo com o nome do solicitante e o campo “**descrição**” deve conter a descrição detalhada respondendo às perguntas: Qual a alteração necessária? Por que realizar alteração? Qual a sugestão de melhoria? (sendo essa não mandatória).

#### **4.1.2.1.1.10 Qualidade**

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

Esta categoria é utilizada quando houver dúvida dos critérios que atendem os requisitos do produto especificados em **DS04 – Ficha técnica de Processo – Rotomoldagem**, **DS05 – Ficha de Processo – Acabamento** e **DS17 – Roteiro de inspeção**. Para o campo “**título**”, deve ser preenchido com a referência do produto. Cada chamado deve tratar exclusivamente de um único produto. Caso houver chamados abertos com mais de um item, o mesmo é solucionado informando a necessidade de reabertura de chamados de forma individual para cada produto.

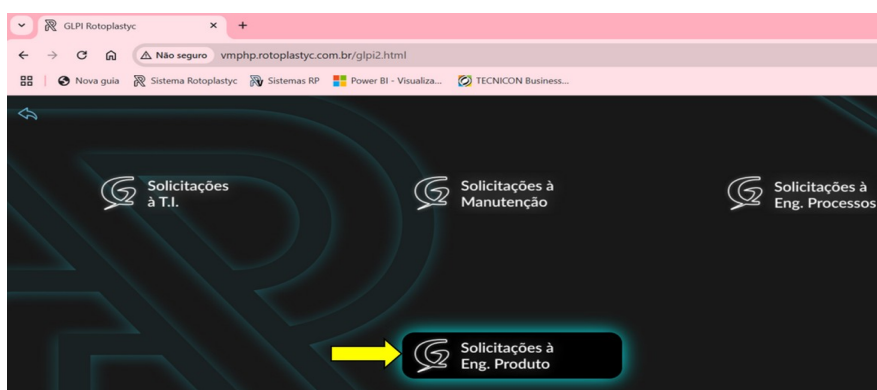
Para o campo “**descrição**”, deve ser preenchido respondendo as seguintes perguntas:

- Qual é o requisito que não está definido? Essa pergunta deve conter detalhadamente qual a dúvida sobre a conformidade do produto que é necessário definir em **DS04 – Ficha técnica de Processo – Rotomoldagem**, **DS05 – Ficha de Processo – Acabamento** e **DS17 – Roteiro de inspeção**. Exemplo: Peça xxx.yyy.zz apresenta empenamento na lateral onde há um logotipo da empresa e não há critérios para aprovação do produto desta forma não há como definir se produto está conforme ou não.

#### 4.1.3 Encaminhando solicitação via GLPI para Eng. de Produto


Para realizar o encaminhamento de solicitação via GLPI ao setor de Eng. de Produto é necessário seguir os passos abaixo:

1º Passo: Acessar o módulo “Solicitações à Eng. Produto”:

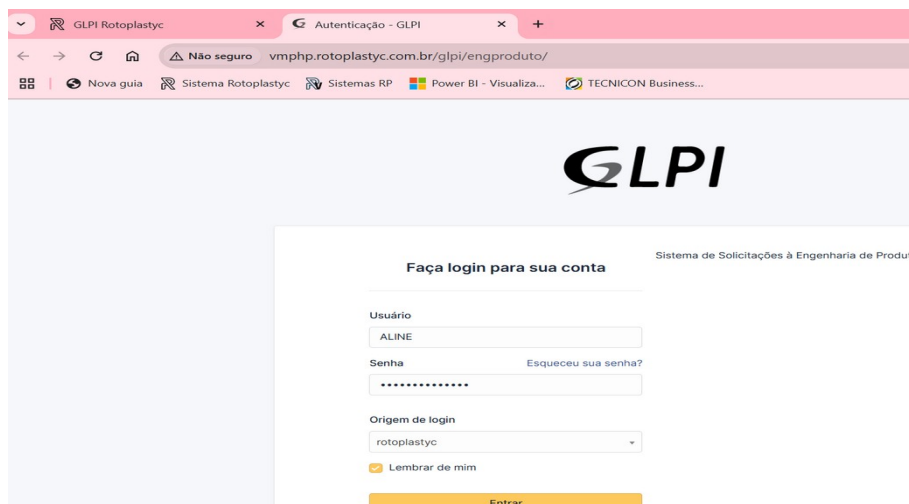


*Acessando o ambiente Solicitações à Eng. Produto*



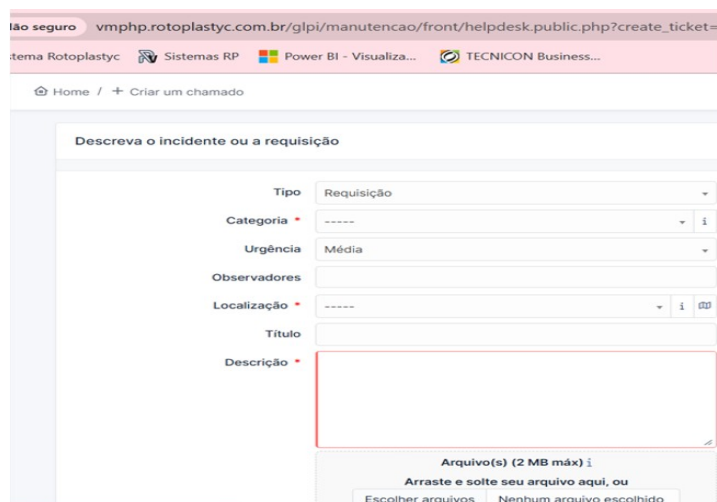
	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

2º Passo: Realizando login de acesso para encaminhamento da solicitação:



*Login de acesso às solicitações à Eng. Produto*

3º Passo: Aparecerá o ambiente para criação do chamado



*Tela de criação do chamado de solicitações à Eng. Produto*

4º Passo: Seguir as etapas abaixo...

Etapas 1: Selecione o tipo como "requisição":



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/mautencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=...

tema Rotoplastyc Sistemas RP Power BI - Visualiza... TECNICON Business...

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Seleção do tipo de chamado*

Etapa 2: Selecione a categoria do chamado, de acordo com a necessidade:

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/mautencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=...

tema Rotoplastyc Sistemas RP Power BI - Visualiza... TECNICON Business...

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores:

Localização: -----

Título:

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx) i


Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando a categoria do chamado*

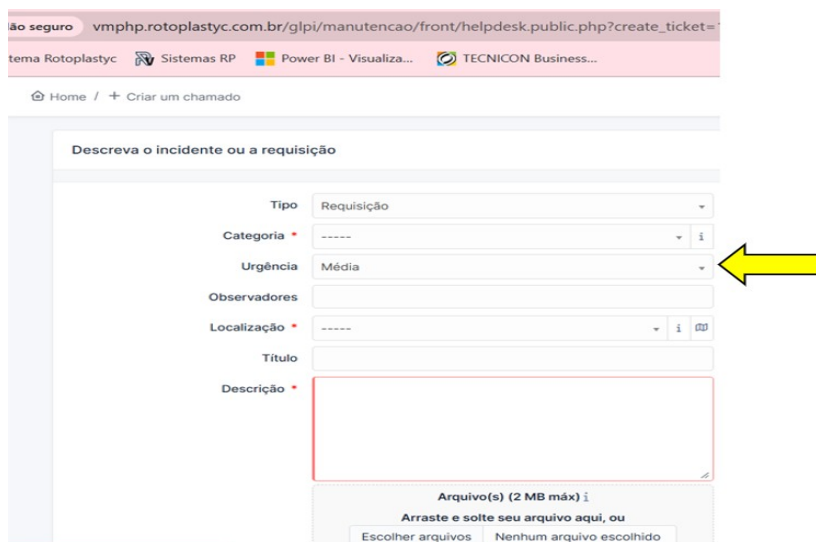
As categorias que podem ser escolhidas são as seguintes:

- Ajustes de projeto e/ou desenho;
- Melhoria de projeto;

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

- Problema de campo.

Etapa 3: Seleccione o tipo de urgência:



*Selecionando o tipo de urgência*

As categorias que podem ser escolhidas são as seguintes:

- Muito alta;
- Alta;
- Média;
- Baixa;
- Muito baixa.

Etapa 4: Seleccione os observadores (pessoas que o solicitante gostaria que tivessem ciência sobre o encaminhamento do chamado):



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores: -----

Localização: -----

Título: -----

Descrição: -----

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando observadores (quando necessário)*

Etapa 5: Selecionando a localização que se encontra o setor que está encaminhando a solicitação:

vmphp.rotoplastyc.com.br/glp/manutencao/front/helpdesk.public.php?create\_ticket=

Home / + Criar um chamado

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores: -----

Localização: -----

Título: -----

Descrição: -----

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Selecionando a localização do setor solicitante*

Etapa 6: Incluir o título do chamado:



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

### ABERTURA DE CHAMADOS

IT65 REV05

06/11/2024

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Observadores: -----

Localização: -----

Título: 103.305

Descrição:

Arquivo(s) (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Incluindo título do chamado*

Etapa 7: Incluir a necessidade a ser solicitada no chamado:

GLPI

Home

+ Criar um chamado

Serviços

Chamados

Localização: Administrativo Fabrica > Engenharia de processos

Título: 103.305


Descrição: Olá!  
Gostaria de verificar a possibilidade de redução de peso do item 103.305, visto que a condição atual, está atendendo a espessura da peça em 6 mm, e a espessura mínima é de 2,6 mm, com nominal de 5 mm.  
Assim sendo, teremos redução de custo no item.  
Atenciosamente;  
Aline de Ávila

Arquivo(s) (2 MB máx)

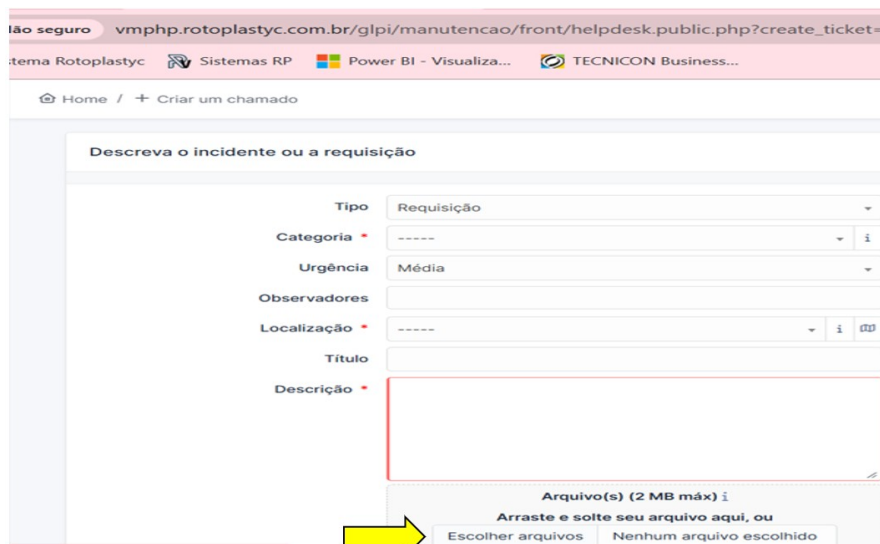
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

*Incluindo a necessidade a ser solicitada no chamado*

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

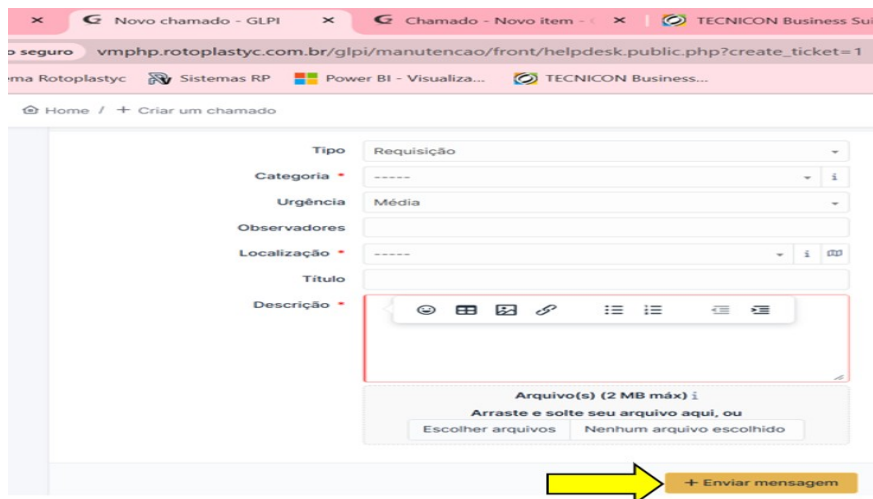
**Observação:** Se houver algum anexo que o solicitante queira incluir pode ser utilizado o botão abaixo:



The screenshot shows the 'Descreva o incidente ou a requisição' form in GLPI. The 'Tipo' is set to 'Requisição'. The 'Arquivo(s)' section is highlighted with a red box, showing the upload instructions and the 'Escolher arquivos' button. A yellow arrow points to this button.

*Opção de incluir anexos*

Etapa 8: O chamado pode ser enviado, através do clique no botão “enviar mensagem”:

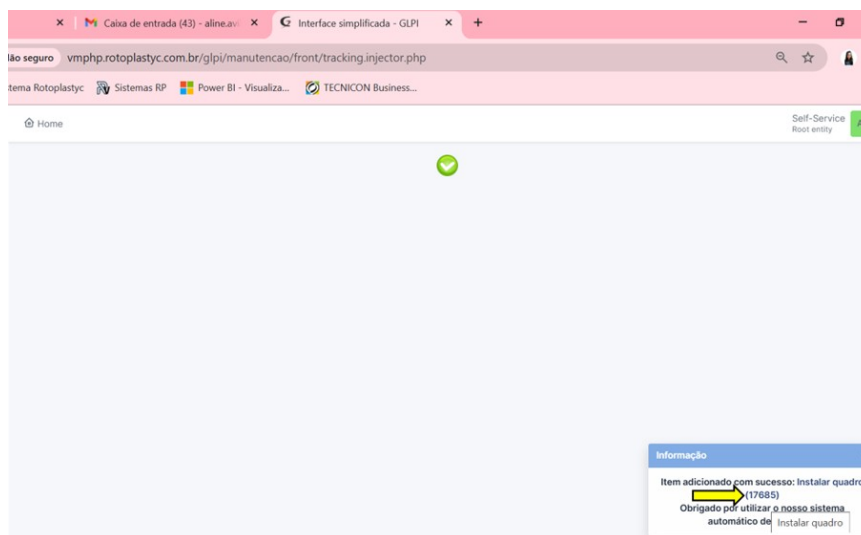


The screenshot shows the same GLPI form, but now the 'Enviar mensagem' button is highlighted with a red box and a yellow arrow. The 'Arquivo(s)' section is still visible above it.

*Enviando o chamado (através do botão “enviar mensagem”)*

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024


**Observação:** Após enviada a mensagem, aparecerá no canto direito da tela o número do chamado, que pode ser gerenciado pelo solicitante, conforme exemplo:



*Número do chamado*

## 7 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	18/11/2019	Emissão do documento com critérios e informações necessárias para abertura de chamados a Engenharia de Métodos e Processos
01	22/04/2021	Incluído: Necessidade de inclusão do nome do solicitante. Nota sobre fechamento de chamados em que não é possível acompanhar no ato. Nota sobre necessidade de anexar investigação de acidentes, quando relacionado a categoria acidente. Categoria Alteração de engenharia.
02	15/09/2021	Incluído item 6, chamados GLPI T.I.
03	19/10/2022	Atualização do item 4 categorias de chamado. Adição do item 4.1 de tempo para atendimento e solução. Atualizados imagens do item 6.1 requisição de bens. Inclusão do item 6.2 solicitação de VPN.
04	30/10/2023	Atualizadas imagens no item 4.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b> <b>ABERTURA DE CHAMADOS</b>	IT65 REV05
		06/11/2024

05	06/11/2024	Atualização geral.
----	------------	--------------------

**8 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO**

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Aline de Ávila
Gestor responsável	Jeferson Nagorny
Aprovação	Ediane Vogt