

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 1 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		<b>Data: 12 de abril de 2021</b>

## **OBJETIVO**

Este procedimento tem como objetivo definir os passos a serem seguidos para a Solicitação de Serviços de Manutenção. Ordem de serviço é um documento utilizado para formalizar a solicitação dos serviços da empresa, tanto internos quanto externos.

A ideia é ter um registro formal e padronizado de tudo o que é requisitado, por exemplo, manutenções, instalações, trocas de peças, ajustes em equipamentos etc.

Além de facilitar a dinâmica de trabalho da equipe responsável pela execução de cada tarefa, as ordens de serviço são essenciais para otimizar os processos dentro da empresa.

Com o apoio desses documentos é possível direcionar os times, planejar e acompanhar seus cronogramas de tarefas, bem como fazer uma gestão financeira mais completa.

## **CONCEITOS**

### **PLANEJAMENTO DA MANUTENÇÃO**

O planejamento das atividades de manutenção é a base para a efetiva operacionalização das atividades de atendimento. O planejamento consiste em um conjunto de regras e procedimentos que visam dirigir as ações do setor de manutenção de forma a garantir a priorização e execução das manutenções e a previsibilidade dos recursos necessários para as suas ações e confiabilidade dos serviços prestados.

Compõem-se por duas partes:

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 2 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

Setor de Manutenção e Setor de Compras sendo eles responsáveis por todo o processo, por exemplo, pela listagem de materiais disponíveis, além de determinar o prazo de execução estimado de cada serviço.

A execução das atividades obedece aos critérios de prioridade de atendimento e por tipo de manutenção, assim organizando e racionalizando o atendimento, conferindo maior padronização e eficiência as suas atividades.

O planejamento efetivo da manutenção e o seu cronograma de atendimento são realizados identificando as atividades de melhoria e manutenção.

## **TIPOS DE MANUTENÇÃO**

### **MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

Esse tipo de manutenção é muito conhecido e amplamente utilizado. A manutenção preventiva tem como objetivo evitar quebras e o aparecimento de falhas em máquinas e componentes.

As tarefas preventivas são realizadas de forma periódica, sendo cumpridas antes que surjam avarias e falhas ocorram, garantindo que as máquinas mantenham seu funcionamento eficaz e de forma confiável.

Todos os procedimentos preventivos são programados e devem ser realizados de forma periódica, seguindo um intervalo previamente determinado.

Geralmente, as intervenções preventivas são realizadas de acordo com o uso da máquina, levando em consideração fatores como horas de uso, quilometragem, ciclos de operação e outros.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 3 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		<b>Data: 12 de abril de 2021</b>

Por ser uma manutenção totalmente planejada, os supervisores não são surpreendidos. Isso evita quedas de rendimento, paradas para reparos e, principalmente, diminui os custos da manutenção.

É muito importante saber que essa alternativa não diminui as trocas de componentes em um determinado equipamento, mas permite que a vida útil dele seja maximizada. Dentre as principais vantagens da manutenção preventiva, pode-se destacar:

- redução do envelhecimento e degradação dos equipamentos;
- aumento da vida útil;
- diminuição das paradas e tarefas corretivas;
- redução dos riscos e acidentes;
- redução dos custos da manutenção.

## **MANUTENÇÃO CORRETIVA**

Esse tipo de manutenção é o mais antigo e existe desde antes da Segunda Guerra Mundial, quando a indústria não era mecanizada e os reparos eram realizados somente quando existiam quebras.

Como o próprio nome diz, a manutenção corretiva atua nos equipamentos para corrigir falhas, quebras ou defeitos, realizando intervenções que façam com que as máquinas retornem à operação normal.

Ao contrário do que muitos dizem, não necessariamente as intervenções corretivas são procedimentos de emergência, pois elas podem também ser realizadas para corrigir e restaurar o desempenho dos equipamentos.

A manutenção corretiva pode ser dividida em dois tipos distintos.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 4 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		<b>Data: 12 de abril de 2021</b>

**Manutenção Corretiva não Planejada:** correção de uma falha aleatória em que não existe tempo para agendamento e preparação do serviço de reparo a ser realizado. É representada por correções de quebras que mantêm máquinas fora de operação. São caras, demandam tempo e levam a perdas de produção ou serviços.

**Manutenção Corretiva Planejada:** realizada quando é detectada a perda de performance das máquinas — nesse caso, existe tempo para programar e planejar a intervenção. Ela é mais barata que as tarefas não planejadas, mas gera perdas pela queda de desempenho dos equipamentos. É aconselhado que seja realizada o quanto antes para evitar que falhas ocorram.

A Manutenção Corretiva não possui vantagens, pois ela visa somente corrigir falhas e retornar os equipamentos ao seu pleno funcionamento.

## **MANUTENÇÃO PREDITIVA**

A manutenção preditiva possui bastante semelhança com a manutenção preventiva, pois ambas objetivam identificar e se antecipar a possíveis falhas e problemas. O que as diferem é que, enquanto a manutenção preventiva é realizada conforme um plano de manutenção que é feito regularmente, a manutenção preditiva visa encontrar possíveis erros a qualquer momento.

Algumas das suas vantagens são o aumento na vida útil dos equipamentos, redução de custos e de intervenções de correção.

Os principais serviços da manutenção preditiva são:

- Avaliação das condições dos equipamentos e instalações;
- Inspeções nos edifícios;
- Monitoramento dos sistemas como elevadores, câmeras, entre outros.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 5 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

## MANUTENÇÃO DE MELHORIA

A Manutenção de Melhoria, é um conjunto de ações corretivas que tem por finalidade melhorar os equipamentos e reduzir as manutenções.

## ABERTURA E TRATAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)

A ordem de serviço, ou **OS de Manutenção**, é um documento criado a fim de registrar diferentes solicitações de serviços.

A formalização desses pedidos deve ser feita para atender os clientes internos (funcionários) da empresa.

Entre os objetivos da emissão das **OSs de Manutenção** estão:

- organizar os serviços requisitados, ajudando a priorizar os mais urgentes;
- fornecer informações sobre os pedidos ao profissional ou à equipe que vai executá-lo;
- contribuir para o planejamento financeiro da empresa, entre outros.

A **Ordem de Serviço (OS) de Manutenção** serão aberta pelos solicitantes e encaminhada ao setor de manutenção eletronicamente. O setor de manutenção fara as análises dos problemas, defeitos ou situações, agindo de acordo com a prioridade e grau de importância identificados.

Todo o procedimento executado será declarado na **OS de Manutenção**, detalhadamente, para futuros acompanhamentos.

A ordem de serviço (OS) deve ser emitida sempre que houver uma solicitação, seja ela interna ou externa.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 6 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

Como o próprio nome sugere, a **OS de Manutenção** deve ser emitida quando houver a necessidade de reparo em algum equipamento, instalação, serviço ou processo que não esteja funcionando adequadamente.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 7 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		<b>Data: 12 de abril de 2021</b>

## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO E GRAU DE IMPORTÂNCIA

A Prioridade de atendimento das solicitações de serviços é definida conforme o tipo de manutenção e o seu planejamento. Outro fator relevante para essa priorização é o **Grau de Importância Operacional** ou **Criticidade** de uma máquina/equipamento para as atividades, situações ou evento - são esses parâmetros que orientam o setor de Manutenção a antepor um atendimento a outro.

**Criticidade** – indica o quanto um equipamento é crítico ou influência o funcionamento de um conjunto ou sistema e quanto o efeito de um mau funcionamento ou falha de um item compromete o desempenho de um sistema como um todo. Está dividida em:

- **Classe A:** são equipamentos essenciais e únicos, que quando sujeitos a falhas, podem ocasionar risco de morte ou danos ao ser humano ou ao meio ambiente, interrupção parcial ou completa das atividades de sua planta fabril;
- **Classe B:** são equipamentos que quando sujeitos a falhas podem ocasionar graves perdas no processo produtivo e atividades administrativas de sua planta fabril;
- **Classe C:** são equipamentos que quando sujeitos a falhas acarretam apenas os custos do reparo, não devendo entrar no plano de manutenção preventiva.

**Prioridade** - abrange o tratamento que se dá ao serviço no momento de sua execução. Define padrões de gerenciamento que indicam quais os critérios a serem adotados para definir quem tem preferência de atendimento, quando existem vários pedidos pendentes ou simultâneos e acima da capacidade de atendimento momentâneo.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 8 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

### **COMO EMITIR UMA ORDEM DE SERVIÇO (OS)**

**OSs** têm bastante importância para a empresa e são fundamentais para direcionar diferentes atividades.

No entanto, para que atendam a essas funções, é preciso que sejam completas e assertivas. Em outras palavras, devem ter todas as informações necessárias para que os profissionais consigam desempenhar as tarefas solicitadas, a contento.

De modo geral, uma ordem de serviço (OS) deve ter:

- Número da OS
- Solicitante
- Data e horário da solicitação
- Departamento Solicitante
- Status
- Tipo de Serviço
- Descrição do serviço à ser realizado
- Diagnostico e Descrição do serviço realizado
- Data e horário do início da ocorrência
- Data e horário do início do conserto
- Data e horário do fim do conserto
- Data e horário do fim da ocorrência
- Descrição dos materiais utilizados e quantidades de cada um
- Campo para observações
- Assinatura do cliente interno
- Assinatura do profissional que realizou o serviço.

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 9 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

## PASSO A PASSO

Acessar, no Diretório Temporário, na pasta identificada como “**Ordem de Serviço de Manutenção – OS**” o arquivo **Formulário Ordem de Serviço de Manutenção modelo** preenchendo os campos conforme indicado abaixo.

Os campos de 1 a 6 devem ser preenchidos como parte integrante e obrigatória para a criação da **OS de Manutenção**.

O campo 7 será preenchido somente quando o serviço estiver concluído – o profissional da área de Manutenção levará o documento até o solicitante para capturar o seu “visto”. Esse momento indica a conclusão dos serviços envolvidos naquela OS.

Uma vez concluída a emissão da OS o documento deverá ser salvo, em formato PDF, no Diretório Temporário, na pasta identificada como “**Ordem de Serviço de Manutenção – OS**” na subpasta “**OS\_2021**”.

**NOTA:** Esta etapa do processo é extremamente importante portanto certifique-se de tê-la concluído adequadamente.

A partir desse momento a OS de Manutenção passa a ser visível para a Manutenção que dará o devido tratamento a cada uma avaliando, planejando e realizando os serviços solicitados de acordo com a melhor conveniência.

## SERVIÇOS EXTERNOS

Eventualmente a área de manutenção é solicitada à realizar serviços externos (atividades que demandam a saída do profissional de manutenção para além do perímetro de nosso site) para esses casos também é imprescindível que seja

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 10 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

criada uma OS de Manutenção que permitirá o planejamento e execução da atividade dentro de padrões de qualidade, prazo e recursos disponíveis.

**NOTA:** Para todo colaborador (contratado da Polipox) que vier a contratar serviços externos que, de alguma maneira, tiver necessidade de algum apoio ou acompanhamento de nosso profissional de Manutenção recomenda-se que planeje de tal forma que possa ser atendido a contento levando-se em consideração Grau de Prioridade e Criticidade da tarefa e a taxa de ocupação do colaborador da Manutenção.

Para tanto emitir uma OS de Manutenção torna-se imprescindível.

**Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção**

Data: 12 de abril de 2021

		<b>Ordem de Serviços Nº</b> <input type="text"/>	
		16/04/2021 432	
Solicitante: <input type="text"/>		Data: <input type="text"/>	Depto: <input type="text"/>
<input type="text"/>			
Status: <input checked="" type="checkbox"/> Urgente		<input type="checkbox"/> Prioridade	<input type="checkbox"/> Normal
Tipo de serviço:		<input type="checkbox"/> CORRETIVA	
		<input type="checkbox"/> PREVENTIVA	
		<input type="checkbox"/> PREDITIVA	
		<input type="checkbox"/> MELHORIA	
		<input type="checkbox"/> ELÉTRICA	
		<input type="checkbox"/> MECANICA	
		<input type="checkbox"/> OUTROS	
Descrição do serviço à ser realizado:			
<input type="text"/>			
Diagnóstico e Descrição do serviço realizado:			
<input type="text"/>			
Início da Ocorrência	Data: ___/___/___	Hora: ___:___	Peças Utilizadas para o serviço
			Descrição
			Qtd.
Início do Conserto	Data: ___/___/___	Hora: ___:___	
Fim do Conserto	Data: ___/___/___	Hora: ___:___	
Fim da Ocorrência	Data: ___/___/___	Hora: ___:___	
Observações:			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
Serviço Aceito em: ___/___/___		Serviço Realizado Por	
Nome:		Nome:	

S O L I C I T A N T E

M A N U T E N Ç Ã O

	<b>PROCEDIMENTO CORPORATIVO</b>	Revisão 01 Página 12 de Página de 12
<b>Assunto: Gestão de Rotinas - Ordem de Serviços de Manutenção</b>		Data: 12 de abril de 2021

### **REVISÃO/HISTÓRICO DE REVISÃO**

As informações a seguir documentam pelo menos as 3 últimas alterações e / ou revisões deste documento, com todas as alterações / revisões listadas nos últimos 6 meses

Data: 12.04.2021

Revisado por: Claudio Pereira

Mudanças | Comentários: Versão Inicial

### **APROVAÇÃO:**