

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 2
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/02/2025

1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer as diretrizes do processo de ordem de serviço, visando a padronização das regras da abertura, validação, realização e finalização de ordens de serviço de maneira que todos os serviços sejam realizados com segurança e com o provisionamento dos recursos necessários a prevenção de acidentes (pessoas, patrimônio ou meio ambiente) e o caso específico dos incêndios florestais.

2 APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Aplicação para todas as ordens de serviço de Via Permanente, contemplando manutenção (superestrutura e infraestrutura) e projetos de expansão com utilização de ordem de serviço. Excluem-se projetos de expansão sem controle via ordem de serviço e mecanização.

Obs.: Os casos de atendimentos emergenciais que forem realizados sem a ordem de manutenção ou com OS emergencial em campo, não estão isentos da necessidade do cumprimento dos ritos de planejamento e segurança estabelecidos neste procedimento.

3 DEFINIÇÕES E SIGLAS

- ❖ **AMV:** Aparelho de mudança de via;
- ❖ **Equipamento:** ativo de via permanente, definido pelo trecho (sub), km inicial, km final, tipo (curva, tangente, viaduto, ponte, AMV, entre outros);
- ❖ **Expansão:** Projetos com impacto de aumentar a capacidade de transporte da via, muitas vezes defendendo a construção de trechos inexistentes de via;
- ❖ **Infraestrutura:** A infraestrutura ferroviária é o conjunto de obras necessárias ao assentamento e a manutenção da superestrutura de via permanente (ex: equipamentos de drenagem, pontes, túneis, cortes, aterros, etc);
- ❖ **Larga:** trecho de bitola larga e mista, correspondendo as concessões da Portofer, Malha Paulista, Ferronorte e Ferrovia Norte Sul
- ❖ **Manutenção:** serviço recorrente para manter o nível de serviço de via definido na estratégia da companhia;
- ❖ **Material N:** Materiais Novos;
- ❖ **Material U:** Materiais Usados (reempregados diretamente do trecho);
- ❖ **Material R:** Materiais Reemprego (reempregados do trecho após manufatura);
- ❖ **Material RU:** Materiais Reutilizados (reempregados do trecho passando por processo de separação, seleção, paletização e entrega para nova utilização);
- ❖ **Material B:** Materiais Modernização/Expansão (materiais utilizados na Modernização/Expansão, com tributos diferentes da Manutenção);

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

- ❖ **Métrica:** trecho de bitola métrica, correspondendo as concessões da Malha Sul e Malha Oeste;
- ❖ **Modernização:** projeto de modernização dos trechos da Malha Paulista, como atendimento a renovação da concessão;
- ❖ **OS:** Ordem de Serviço;
- ❖ **SAP:** Sistema oficial de gerenciamento de pagamentos da companhia;
- ❖ **SIV:** Sistema de Informações de Via – o qual é utilizado para toda interface dos usuários da abertura a finalização da OS;
- ❖ **Spot:** Extensão de utilização de um contrato após seu vencimento e aditivos já terem sido concedidos. Pormenores do processo de OS descritos no documento MAN-VP-T-PGP-QL-0002;
- ❖ **Superestrutura:** A superestrutura ferroviária é o segmento da via permanente responsável por receber os impactos diretos da carga (ex: dormentes, trilhos, lastro, etc);
- ❖ **TF:** Turma Fixa, turma de manutenção corretiva não programada, pode ser própria ou terceira;
- ❖ **TP:** Turma de Produção, turma de manutenção preventiva ou corretiva programada, apenas turmas terceiras.

4 ORDEM DE SERVIÇO

Documento Oficial Rumo que:

- ❖ Garante pagamento aos fornecedores;
- ❖ Apropria o material (baixa do estoque para aquele ativo específico);
- ❖ Base para a auditoria de processos de manutenção (Auditorias Cosan/Sox - Próxima Janeiro);
- ❖ Distribui as horas das turmas fixas entre capex e opex (processo custeio);
- ❖ Armazena o histórico de manutenção da via e gera dados para planejamento e orçamento futuros;
- ❖ Contabiliza metas no PDM;
- ❖ Comprova serviços realizados para ANTT;

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

- ❖ Utilizado em análises de acidente;
- ❖ Que garante que o serviço foi planejado e os recursos de prevenção de acidentes e incêndios florestais foram devidamente provisionados conforme o MAN-VP-T-FRM-GR-0026-01 Check List Prevenção E Combate A Princípio.

5 PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

A ordem de serviço pode ser aberta como turma de produção (TP) ou turma fixa (TF). Como explicado, TP são turmas de manutenção preventiva ou corretiva programada, enquanto TF são turmas de manutenção corretiva não programada. Ordens de Serviço (OS) de modernização e expansão são declarados como TP, pois têm-se um escopo bem definido do que será executado.

As OS TP e TF possuem fluxos similares, mas com diferenças que dizem respeito às suas características de execução.

OS TP são realizados de forma estruturada, com escopo definido por Engenharia, Confiabilidade ou Planejamento, com turmas de grande porte e com objetivo de produtividade. Suas etapas de OS são:

- ❖ Planejamento com bases de informações: prospecção, base de defeitos, plano de projeto, entre outros;
- ❖ Marcação em campo: define-se em visita o que precisa ser realizado;
- ❖ Abertura de OS;
- ❖ Validação de OS;
- ❖ Programação de execução;
- ❖ Provisionamento e disponibilização dos recursos para execução, incluindo os contidos no MAN-VP-T-FRM-GR-0026-01 Check List Prevenção E Combate A Princípio;
- ❖ Execução;
- ❖ Auditoria de campo: por se tratarem de serviços de grande porte, são verificadas as medidas de qualidade para aceitação do que foi realizado;
- ❖ Realização de OS;
- ❖ Auditadas de sistema: garantindo qualidade dos documentos;
- ❖ Encerramento da OS com a validação do encerramento da Permissão para Trabalho (PT) sem pendências de ordem, arrumação e limpeza.
- ❖ Finalização de OS: liberadas para pagamento;

OS TP são realizados no espaço de tempo de alguns dias, sendo possível acompanhar os trabalhos e verificar de forma simples a sua conclusão e atendimento das medidas de qualidade, mesmo algum tempo depois da conclusão.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

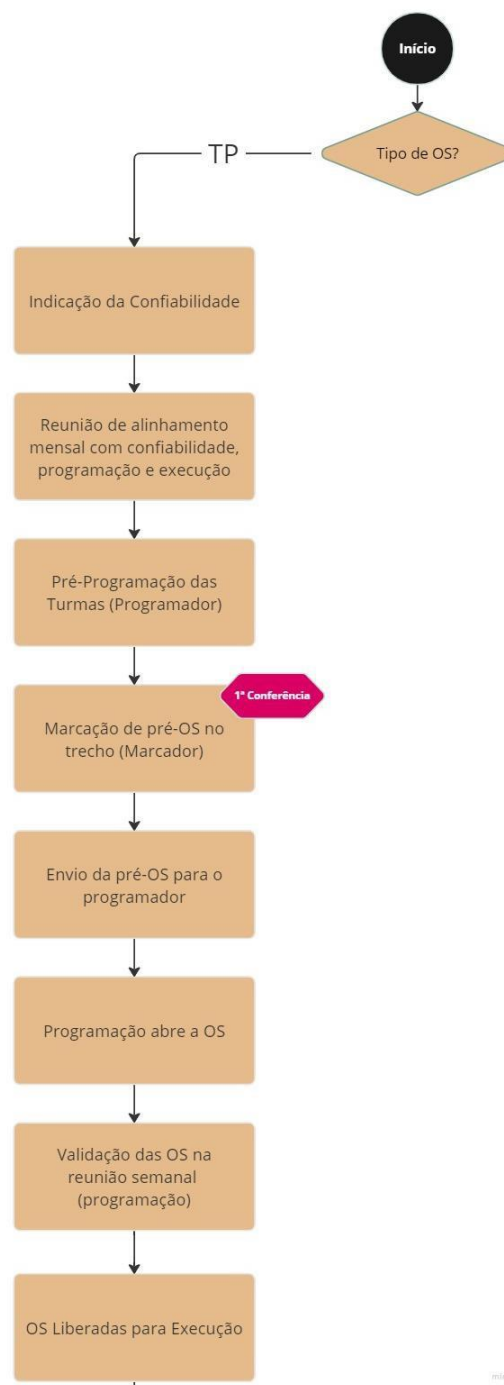


Figura 1: Fluxograma de processo de OS TP - Parte 1/4

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

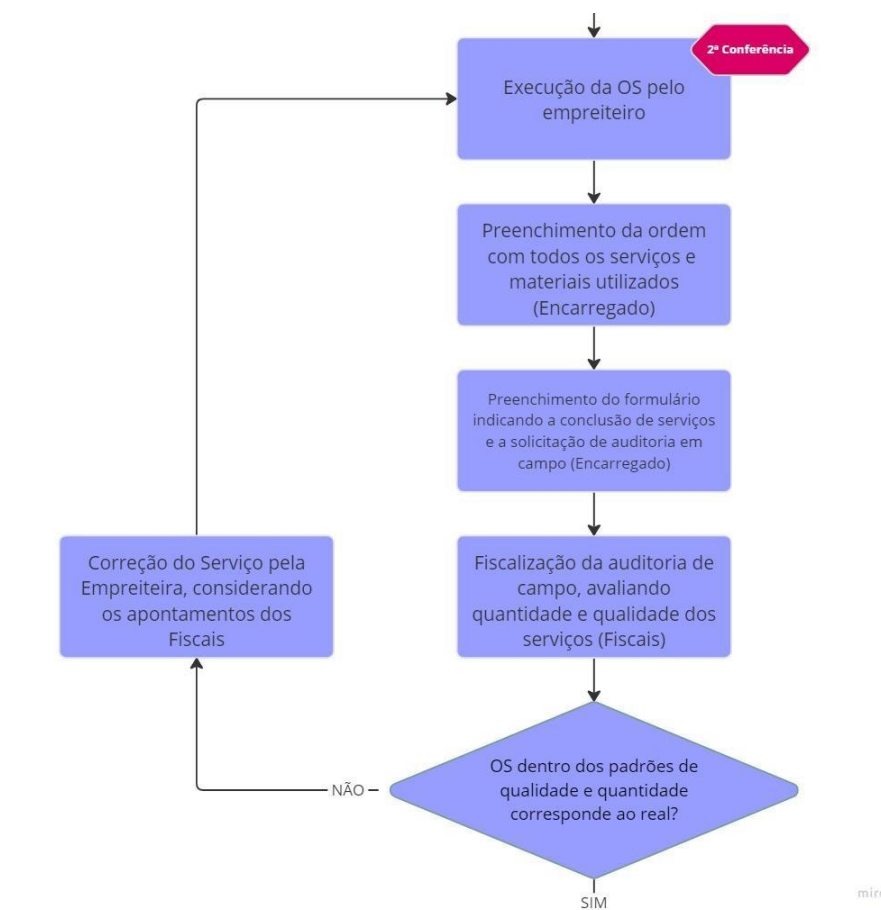


Figura 2: Fluxograma de processo de OS TP - Parte 2/4

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

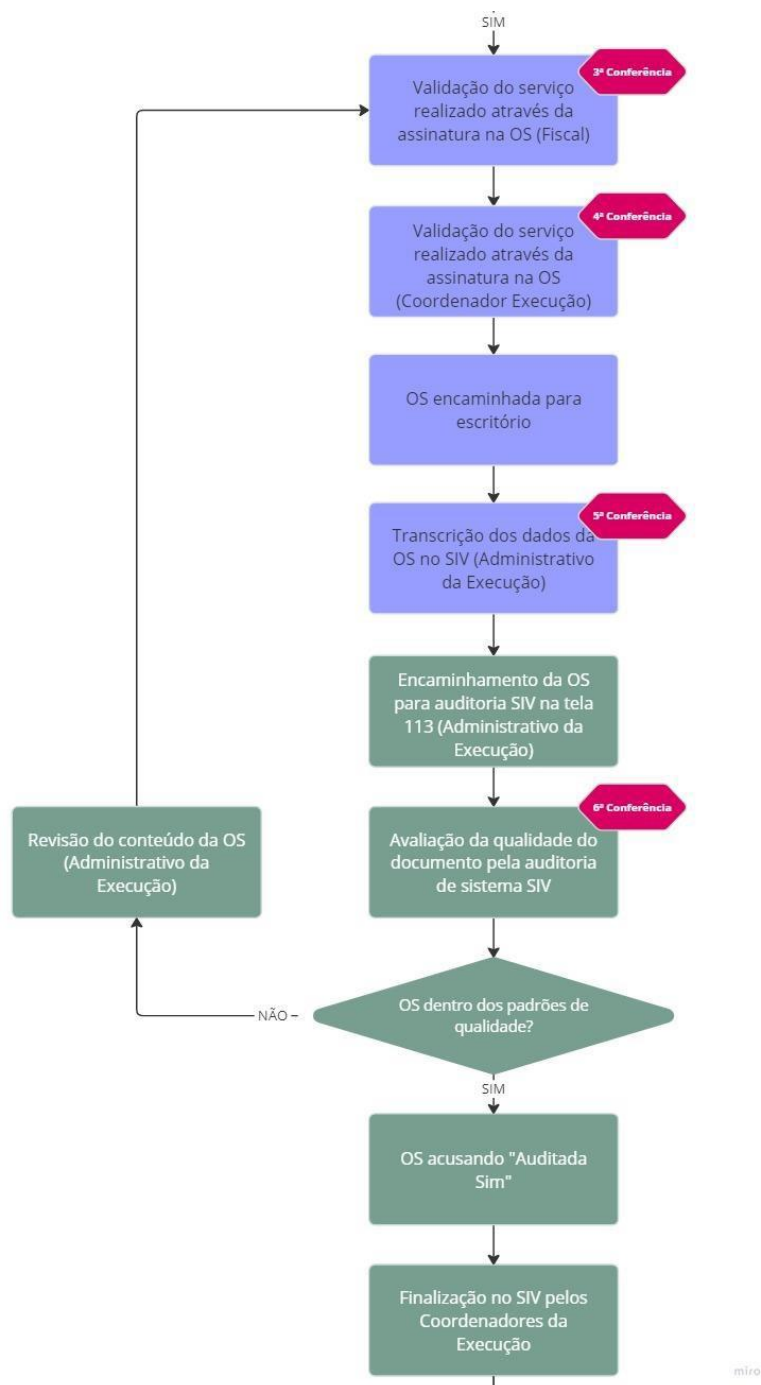


Figura 3: Fluxograma de processo de OS TP - Parte 3/4

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

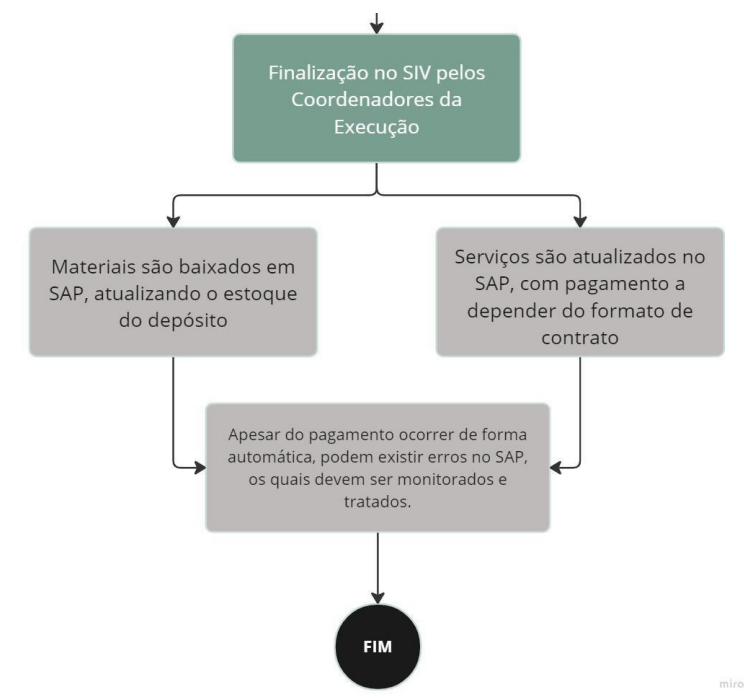


Figura 4: Fluxograma de processo de OS TP - Parte 4/4

Enquanto isso, OS TF são realizadas para atendimentos emergenciais, de forma corretiva não programada. Suas atividades são:

- ❖ Verificação da necessidade de atendimento
- ❖ Preenchimento de OS emergencial em campo (que não é isenta do cumprimento do MAN-VP-T-FRM-GR-0026-01 Check List Prevenção E Combate A Princípio)
- ❖ Execução
- ❖ Abertura OS em sistema, com transcrição de informações coletadas em campo
- ❖ Validação de OS;
- ❖ Realização de OS;
- ❖ Finalização de OS;

São realizadas várias OS TF em um único dia, todos os serviços realizados devem obedecer às medidas de qualidade definida em POs da companhia.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

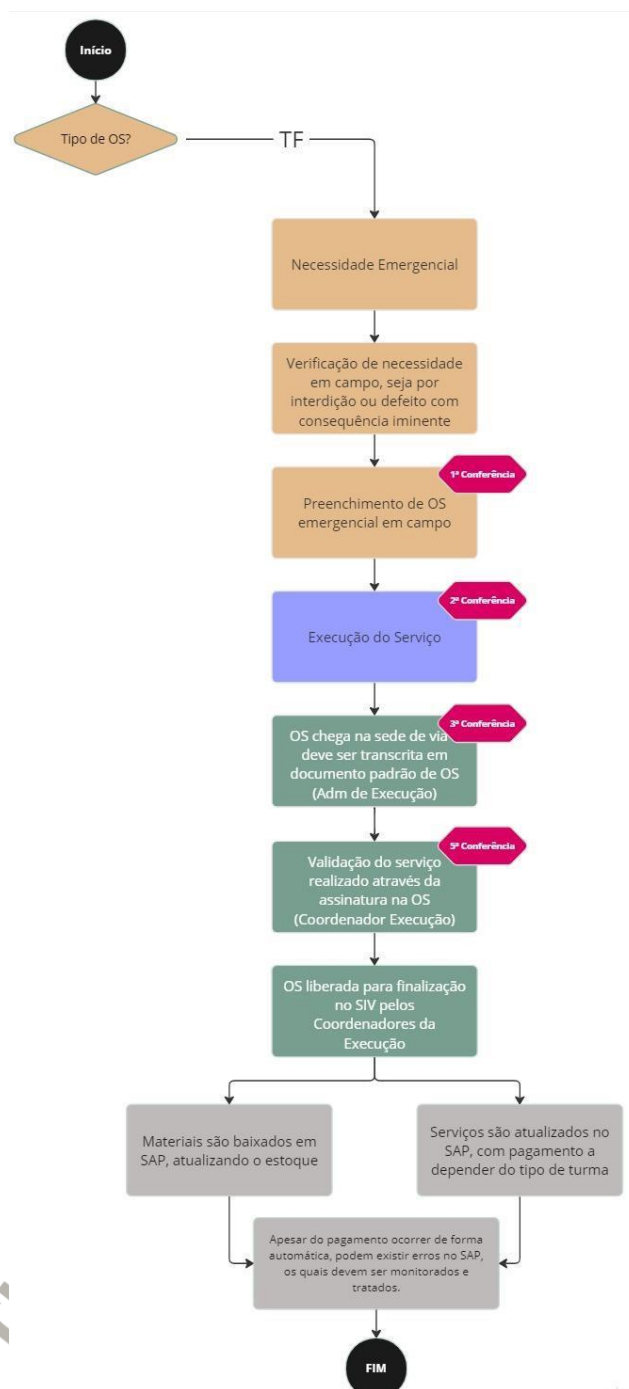


Figura 5: Fluxograma de processo de OS TF

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

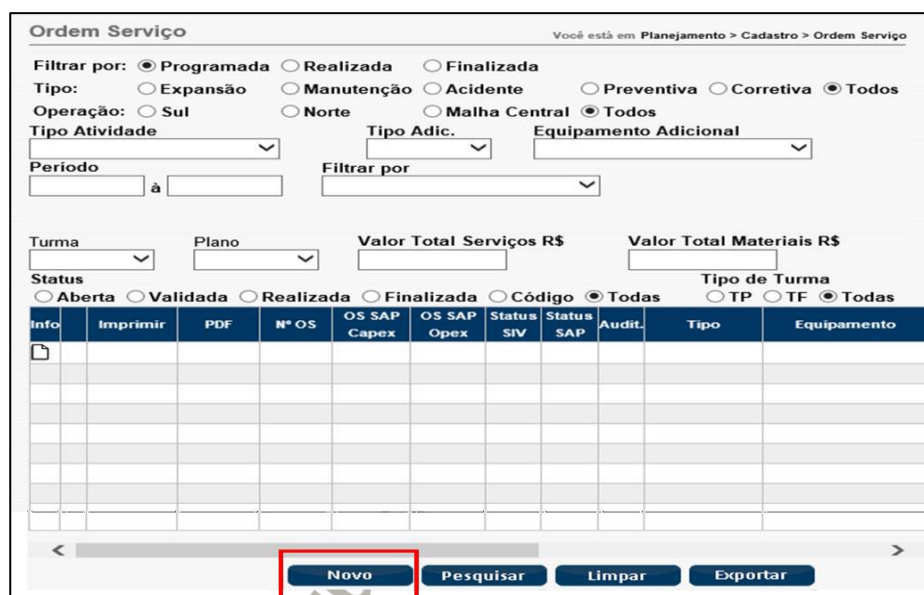
ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

A Ordem de serviço é criada na plataforma SIV que se comunica com o SAP durante as etapas de evolução da ordem, de forma a garantir que exista estoque de materiais, serviços apropriados segundo contrato, liberação de pagamentos, entre outros.

Em ambos os tipos de OS os materiais só são consumidos se existir a quantidade necessária no depósito do coordenador, caso contrário, essa baixa fica pendente. Esse processo é monitorado e gerenciado pela área de Materiais.

5.1 Abertura de OS

Para que uma ordem de serviço seja aberta, é necessário acessar a tela 113 do SIV e clicar na opção "NOVO". Dessa forma o SIV direcionará para a tela inicial do processo de abertura:



The screenshot shows the 'Ordem Serviço' (Service Order) screen. At the top, it says 'Você está em Planejamento > Cadastro > Ordem Serviço'. Below this are several filter sections: 'Filtrar por' with radio buttons for 'Programada', 'Realizada', and 'Finalizada'; 'Tipo' with radio buttons for 'Expansão', 'Manutenção', 'Acidente', 'Preventiva', 'Corretiva', and 'Todos'; 'Operação' with radio buttons for 'Sul', 'Norte', 'Malha Central', and 'Todos'; 'Tipo Atividade' with a dropdown menu; 'Tipo Adic.' with a dropdown menu; and 'Equipamento Adicional' with a dropdown menu. There are also fields for 'Período' and 'Filtrar por'. Below these are fields for 'Turma', 'Plano', 'Valor Total Serviços R\$', and 'Valor Total Materiais R\$'. At the bottom, there are radio buttons for 'Status' (Aberta, Validada, Realizada, Finalizada, Código, Todas) and 'Tipo de Turma' (TP, TF, Todas). A table with columns 'Info', 'Imprimir', 'PDF', 'N° OS', 'OS SAP Capex', 'OS SAP Opex', 'Status SIV', 'Status SAP', 'Audit.', 'Tipo', and 'Equipamento' is shown. At the bottom, there are buttons for 'Novo', 'Pesquisar', 'Limpar', and 'Exportar'. The 'Novo' button is highlighted with a red box.

Figura 6: Abertura de OS Tela 113

No processo da abertura da ordem, precisa-se preencher os principais itens: Cabeçalho, Serviços e Materiais.

Para abertura da ordem é necessário preencher os seguintes itens:

- ❖ Tipo Atividade: selecionar se o tipo da atividade corresponde à Infra, Superestrutura, Ponte ou Processos Institucionais.
- ❖ UF: selecionar o estado em que a ordem será executada.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

- ❖ Local da Prestação: selecionar a cidade em que a ordem será executada.
- ❖ Motivo: Serra, Ronda, Pátio (Incluir Equipamento adicional – poderá ser uma linha do pátio ou AMV), Programada (a partir da data de Abertura), Não Programada (retroativa a data de abertura, só devem acontecer para atendimentos emergenciais e que não tiveram tempo de serem planejados e programados), Lastro, KM (Para serviços em grandes extensões. Ex; LUBRIFICAÇÃO), emergencial ou Acidente.
- ❖ Supervisor: selecionar o líder do trecho.
- ❖ Depósito: selecionar o depósito correspondente do Líder.
- ❖ Turma: selecionar TP (Turma de Produção) - Empreiteira ou TF (Turma Fixa própria Rumo ou TMC terceira)
- ❖ Equipamento: selecionar local onde será executada a atividade.
- ❖ Equipamento adicional: é necessário inserir quando o serviço for realizado em um AMV, PN, Ponte, Tala, Túnel e Viaduto.
- ❖ Linha: selecionar LP (Linha Principal) ou LD (Linha Desviada).
- ❖ Número do Contrato, Fornecedor, CC, Saldo: são campos preenchidos automaticamente e auxiliam a verificar se há saldo de contrato para execução da OS
- ❖ PEP: selecionar o PEP correspondente da Gerência.
- ❖ Data Programada Início: cadastrar a data que a turma iniciará as atividades.
- ❖ Data Programada Final: cadastrar a data que a turma finalizará as atividades.
- ❖ Dias: quantidade de dias que serão trabalhados na ordem de Serviço.
- ❖ Quantidade Homens Planejada: quantidade de pessoas que compõem a turma.

Para inserção dos materiais ou serviços em ordens, utilizar os códigos que estão cadastrados na base SIV e, clicando no ícone "...", aparecerá a barra de procura.

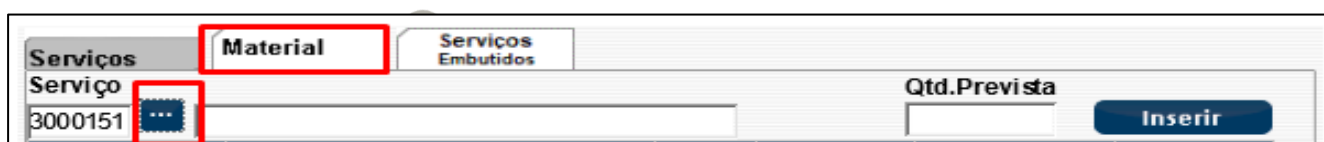


Figura 7: Indicação de Campo de Material

Para ordens de serviço de TP, pode-se procurar o código no ícone "Serviços", localizado na parte superior do cabeçalho. Dessa forma uma tela abrirá apresentando todos os serviços e

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

seus referentes códigos disponíveis em contrato. Se o serviço não for encontrado no contrato ele não deve ser utilizado.

Para TF, como não há contrato ou o pagamento da TMC é fixo não é necessário realizar essa consulta.



Figura 8: Indicação de campo de consulta de serviços em contrato

Então deve-se inserir a quantidade dos serviços e materiais que serão executados em campo. Digite o código do Material/Serviço no campo em branco e pressione a tecla ENTER para confirmar o mesmo. Em seguida, digite o valor desejado no campo "Qtd.Prevista" e confirme no botão "Inserir".

Serviços e Materiais precisam ser coerentes entre si, isso será avaliado nas etapas de auditoria posteriores.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Serviços

Material

Serviços Embutidos

Serviço

...

Qtde.Prevista

Inserir

	Código	Serviço	Valor R\$	Qtde.	Valor Total R\$	Custo	UM.
X	3000445	SERV ALIVIO TENSOES EM TLS FIX ELASTIC	25,76	300,000	7.728,00	OPEX	M
X	3000186	SERV CORTE DE TRILHO	70,82	4,000	283,28	CAPEX	UN
X	3000187	SERV FURACAO DE TRILHO	40,11	8,000	320,88	CAPEX	UN

Figura 9: Inserção de serviços

Serviços

Material

Serviços Embutidos

Material

Quantidade

Inserir

	Código	Material	Valor R\$	UM.	Qtde.	Custo	Valor Total R\$
X	18096	TALA JUNCAO TRILHO UIC 60	271,09	Peça	6,000	CAPEX	1.626,54
X	102902	CONJ. P/ FIXACAO DE TALA DE JUNCAO T005	15,76	Unidade	12,000	CAPEX	189,12

Figura 10: Inserção de Materiais

Além do código e quantidade, deve-se inserir a informação de tipo dos materiais utilizados, avaliando-se a aplicação de materiais novos (sem código além do número), reemprego (R), usados (U), reutilizados (RU) ou modernização (B – não devem ser utilizados na manutenção).

Alguns serviços possuem a obrigatoriedade de lançamento de material, de modo que não podem ser utilizados sem esse vínculo. Alguns exemplos: na substituição de trilho é obrigatório declarar trilho, na substituição de dormente é obrigatório lançar dormente, na limpeza de lastro e nivelamento é obrigatório lançar lastro. A regra existe de forma que não existam realizações dos principais serviços de manutenção de forma indevida, sem consumo de material do estoque.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Depois de realizar todos os processos citados acima, o usuário deverá clicar no ícone “Salvar” e, em seguida, o SIV irá gerar um número de OS.

Número Ordem 792619		Valor Serviços R\$ 13.759,18		Valor Materiais R\$ 129.332,37	
Tipo ☐ Expansão ☒ Manutenção ☐ Acidente		Tipo Atividade Turma Híbrida		UF SP	Local da Prestação São Paulo
Motivo Programada		Supervisor [vazio]		Serviços [ícone]	Materiais [ícone]
Depósito D113		Turma TP-655	Equipamento 54/101800-102000tg	Linha LP	Km Ini. 101,800
Km Final 102,000		Equipamento Adicional			
Tipo AMV		Equipamento 54/101900-101900mv		Cilindro [vazio]	
Nro. Contrato 4810008388		Fornecedor [vazio]		CC 547FB	PEP 91.SV23.01-01_01
Saldo 1.403.948,68		Data Prog.Inicial 27/09/2022			
Data Prog.Final 07/10/2022		Data Inicial 28/09/2022		Data Final 07/11/2022	
Dias 30		Qtd. Operadores Via 9,00		Qtd. Hora 09:00	
Prod.Real % 11,00		Auditada ☐ Sim ☒ Não		Visto ☐ Sup ☒ Coord	
Ordem Recebida pelo Dono de Trecho ? ☐ Sim ☒ Não		Liberar para Auditoria ? ☐ Sim ☒ Não		Juntas [botão]	
Serviços Serviço		Material [vazio]		Boletim [vazio]	
Serviços Embutidos [vazio]		Qtde. [vazio]		Temp. [vazio]	
Inserir [botão]					

Figura 11: Informações de abertura de OS Tela 113

Ordem de Status A não consome saldo no PEP, só passa a consumir depois que validar (status V).

Status SIV/SAP -> “A”, “A” (Aberta, Aberta) – após a criação da ordem:

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		457469			A	A	Manutenção	7/276912-277292cv	TP-08	P

Figura 12: Status Aberta

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

5.1.1 Serviços Embutidos

Serviços embutidos são um recurso utilizado para contabilizar na meta do Plano de Manutenção Anual serviços micro realizados em outros serviços macro.

Por exemplo, se for realizada uma restauração de Passagem de Nível (cruzamento linha férrea e vias rodoviárias), o serviço macro inclui substituição de trilho e de dormentes (descrito na especificação técnica dos serviços). O serviço executado e pago é o de restauração de PN, mas se não forem lançados os serviços de substituição de trilho e de dormentes como serviços embutidos eles não irão ser contabilizados na meta.

Devem ser utilizados nos seguintes casos:

- ❖ Lançamento de dormentes executados em restauração de PN;
- ❖ Lançamento dos dormentes executados em substituição/montagem de AMV.

Demais usos devem ser consultados junto aos times de Qualidade e Controle.

5.2 Validação de OS

O processo de validação da OS deve ser realizada pela programação/execução no sistema SIV, verificando se é necessário o ajuste de alguma informação em relação à OS que foi aberta, como: Data programada, quantidade de homens, quantidade de programada de serviços e materiais.

Para fins de auditoria a ordem não pode ser validada pela mesma pessoa que a criou.

Para execução do processo validação, o usuário deverá clicar no ícone "LUPA", abrindo a OS e verificando as informações. Após verificar as informações deve-se enviar à OS para validação.

Info	Imprimir	PDF	Nº OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Audit.	Tipo	Equipamento
			660543			A	A	Não	Manutenção	54/083546-083646c

Figura 13: Consulta de OS Tela 113

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Com a validação da OS o saldo financeiro é comprometido em sistema, portanto é importante verificar que se quantidades erradas de materiais e serviços forem validadas esse valor ficará comprometido.

Quando a ordem é validade SIV ela é processada no SAP, podendo obter os seguintes status:

Status SIV/SAP -> "V","B" (Validada, Bloqueada) - após a aprovação da ordem:

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		436798			V	B	Manutenção	73/231580-231816tg	TP-08	N

Figura 14: Validação Status V B

Após a aprovação da ordem, o sistema realizará o processamento no SAP. Caso todos os dados da ordem estiverem corretos, o status SAP passa para "L" (liberada para execução) e a impressão da ordem é liberada.

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		455018	8035480		V	L	Manutenção	9/213400-213950cv	TP-73	P

Figura 15: Validação Status V L

Caso algum dado estiver com erro, o status SAP ficará com a letra "A" e no ícone "Info" ficará o log de erros. Nesse caso, o erro deve ser corrigido por quem validou a OS e então deve-se validar novamente.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023



Figura 16: Validação Status V A

5.3 Auditoria de Campo

Após o serviço executado a Ordem de Serviço deve ser enviada para auditoria de campo, esse processo é feito através do preenchimento de um formulário. O fiscal recebe esse formulário e realiza visita em campo para averiguar a qualidade do serviço executado e materiais consumidos. Os padrões de atendimento seguem os Procedimentos Operacionais de Via Permanente, o processo de auditoria é descrito no documento MAN-VP-T-PGP-QL-0003.

Estando serviços e materiais apontados corretamente a OS física é carimbada e assinada, atestando sua aprovação, e liberando o documento para realização no sistema.

5.4 Realização de OS

A realização se dá ao fato de que alguns serviços/materiais muita das vezes são executados e/ou utilizados no trecho com um valor diferente, tanto para menos como para mais que o programado. Sendo assim, a realização é necessária para o ajuste dos valores reais executados na referente ordem de serviço.

Execuções diferentes do programado podem ocorrer por diversos fatores, falhas no processo e diferença em algumas interpretações de atendimento das premissas dos POs Rumo. Essas divergências são tratadas com treinamentos regulares das equipes de marcadores, encarregados, líderes e fiscais.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

A OS é impressa e enviada fisicamente para o campo, o serviço é executado e a OS é preenchida manualmente pelo encarregado, validada pelo fiscal (OS TP) e pelo coordenador. A OS física precisa ser passada a limpo no sistema SIV na etapa de realização.

Na realização as informações de data de execução, produção diária, informações de jornada, quantidade total de materiais e serviços executados, entre outras, precisam ser repassadas para o SIV.

Para alguns serviços declarados nas OS são necessários preenchimentos extras na etapa de realização. Ordens de trilha deverão ser preenchidos as informações de fila e localização que a barra foi aplicada:

Serviços		Material	Boletim	Serviços Embutidos	Qtde.		Temp.		Inserir	
Serviço		Real	Código	Serviço	Valor R\$	Custo	Retr.	Qtde.Prev.	Temp.	UM.
[H]	[F]	[L]	3000921	SERV SUBST DORMENTE MADEIRA BITOLA LARGA		CAPEX	N	1,000	0,000	UN
[H]	[F]	[L]	3000905	SERV SUBST TRILHO TR60		CAPEX	N	0,001	40,000	M

Figura 17: Informações de Trilha na etapa de Realização

Somente para OS TF deve preencher a quantidade de homem e de hora para cada serviço. Para OS TP as horas de trabalho são calculadas mediante coeficientes de horas padrão por serviço.

Serviços		Material	Boletim	Serviços Embutidos	Qtde.		Temp.		Inserir	
Serviço		Real	Código	Serviço	Valor R\$	Custo	Retr.	Qtde.Prev.	Temp.	UM.
[H]	[H]		3000214	SERV PUXAMENTO LINHA MANUAL D 20CM	12,06	OPEX	N	0,000		M
[H]	[H]		3003972	SERV NIVEL CONTINUO MANUAL BIT MISTA	50,56	CAPEX	N	0,000		M

Figura 18: Preenchimento de HH para TF

Preencher todas as informações de jornada e clicar em inserir:

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Figura 19: Informações de Jornada

Conferir se a quantidade real dos serviços e materiais foi digitado corretamente:

Serviços		Material	Boletim	Serviços Embutidos	Qtde.	Temp.	Inserir				
Real	Código	Serviço	Valor R\$	Custo	Retr.	Qtde. Prev.	Temp.	UM	Qtde. Real	Valor Total R\$	
	3000214	SERV PUXAMENTO LINHA MANUAL D 20CM	12,08	OPEX	N	0,000		M	78,000	940,68	X
	3003972	SERV NIVEL CONTINUO MANUAL BIT MISTA	50,56	CAPEX	N	0,000		M	120,000	3.067,20	X

Serviços		Material	Boletim	Serviços Embutidos	Qtde.	Temp.	Inserir		
Real	Código	Material	UM.	Valor R\$	Qtde. Prev.	Qtde. Real	Custo	Valor Total R\$	
	107924U	PEDRA LASTRO FERROVIARIO	Tonelada	0,01	0,000	0,100	CAPEX	0,00	X

Figura 20: Conferência dos campos de Material e Serviço

Em caso de divergência, clicar no ícone da lupa e inserir a quantidade correta. **Importante ser a mesma informação do PDF anexado, repassando as mesmas informações da OS física para o sistema.**

Nessa fase deve-se conferir o tipo dos materiais utilizados, avaliando-se a aplicação de materiais novos (sem código além do número), reemprego (R), usados (U), reutilizados (RU) ou modernização (B – não devem ser utilizados na manutenção).

Depois de preencher todas as informações essenciais, deve-se anexar o PDF da ordem de serviço física, clicando em "Procurar":

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023



Figura 21: Anexar pdf OS

Dessa forma, será lançado em sistema uma cópia da OS física, podendo acompanhar que todas as informações coletadas em campo foram repassadas para o sistema em sua totalidade e de forma correta.

Se for uma OS de Solda é necessário anexar o check-list de execução de solda. O check-list é preenchido pelos encarregados quando executam o serviço.

1.2 - CHECKLIST EXECUÇÃO SOLDAGEM ALUMINOTÉRMICA

008 / Trill / 12 Jun 2023 Complete

Score	100%	Flagged items	0	Actions	0
Número da Solda					008
Realizado em:					12.06.2023 11:09 -03
Ordem de Serviço					841413
Caso a turma trabalhe sem OS, digitar 000000					
Líder. * Inserir o código do líder (supervisor). ex.: 611					1133
SUB					55
KM da solda. * Preencher conforme exemplo 123					120
+ (metros)					689
Localização:	R. Cordilheiras - Itaquaclara, Itapeverica da Serra - SP, 06877-060, Brasil (-23.7887688, -46.8998561)				
Latitude do SIV					23.788
Longitude do SIV					46.90217
Empresa:					Trill
Código Soldador					AL 92
Nome Soldador					NOME NÃO ESTÁ NA LISTA
Digite o seu nome					Aldelide Lima de Aguiar
Execução em:					Manutenção
Registre o número do check Ferramental:					010
Controles					

Figura 22: Check-list de Solda Larga

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Figura 23: Check-list de solda Métrica

Para a Larga é obrigatório a utilização do check-list digital e para a Métrica é utilizado o check-list preenchido manualmente.

Após conferir todas as informações, ir na aba "boletim" e clicar em "inserir":

Figura 24: Inserir Boletim

Irá aparecer a caixa com todos os boletins abertos pelos encarregados nos dias e no equipamento de execução da ordem, selecionar os boletins referente ao encarregado da ordem e clicar em salvar:

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.

A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

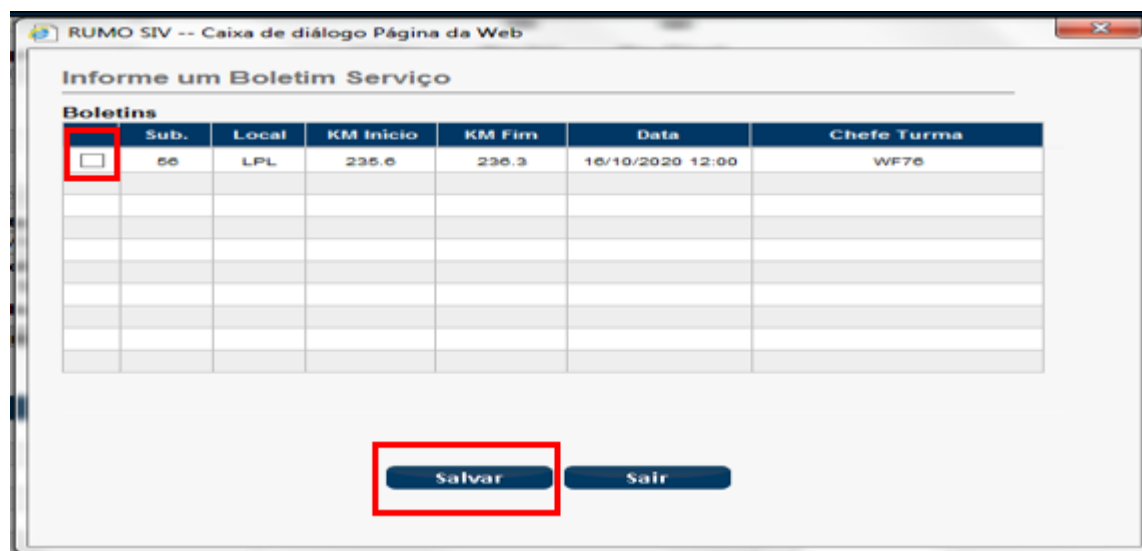


Figura 25: Inserir Boletim

Após preenchimento de todos os itens acima, clicar em finalizar.

Irá aparecer a lista de defeitos ativos do equipamento, deve-se ter cuidado ao baixar os defeitos (sinalizar o que foi regularizado com os serviços executados), sempre conferir todas as chaves e a descrição dos mesmos. Somente selecionar os defeitos que realmente foram executados/baixados no campo (caso nenhum defeito tenha sido retirado, deixe todos em branco), clicar em salvar:

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Chave	Código	Descrição	Data	Divisão	Km	Tam.	Ext.
31750711	INDFLA	INDICIO DE FLAMBAGEM	14/09/2020	48	80,620	1,00	15,00
31820212	VIADL	VIA DESALINHADA	06/10/2020	48	80,660	15,00	0,00
31601570	JDEGP2	JUNTA DESLIGADA P2	20/07/2020	48	80,700	50,00	0,00
31846833	INDFLA	INDICIO DE FLAMBAGEM	19/09/2020	48	80,787	1,00	900,00
31611444	JDEGP1	JUNTA DESLIGADA P1	28/07/2020	48	80,800	50,00	1,00

Figura 26: Baixa de defeitos

Para encaminhar a OS a auditoria deve-se clicar nessa opção no campo apresentado a seguir.

Ordem Serviço Finalizar

Você está em Planejamento > Cadastro > Ordem Serviço

Número Ordem: **844367** Valor Serviços R\$: **1,95** Valor Materiais R\$: **44.950,43**

Tipo: ☐ Expansão ☒ Manutenção ☐ Acidente Tipo Atividade: Turma Híbrida UF: SC Local da Prestação: Corupá

Motivo: Programada Supervisor: [] Serviços: [] Materiais: [] Turma Híbrida

Depósito: S321 Turma: TP-731 Equipamento: 14/110789-110882cv Linha: LP Km Ini.: 110,789 Km Final: 110,882

Equipamento Adicional: Tipo: [] Equipamento: []

Nro. Contrato: 4600018363 Fornecedor: [] CC: 521 PEP: 60.SV33.02-01_03 Saldo: 11.537.964,86

Data Prog. Inicial: 26/06/2023 Data Prog. Final: 10/07/2023 Data Inicial: 30/06/2023 Data Final: 09/07/2023 Dias: 2 Qtd. Operadores Via: 5,00

Qtd. Hora: 09:00 Prod. Real %: 198,00 Audita da: ☐ Sim ☒ Não Visto: ☐ Sup ☒ Coord

Ordem Recebida pelo Dono de Trecho ? ☐ Sim ☐ Não **Liberar para Auditoria ? ☒ Sim ☐ Não**

Ordem Anterior: []

Figura 27: Liberar OS para Auditoria

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.

A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Verificar se o PDF de OS está anexado e clicar em salvar, enviando para a auditoria SIV automaticamente.



Figura 28: Salvar OS Realizada

Após a digitação da ordem, o status passa a ser "R", "L" (Realizada, Liberada).

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		457847	8038248		R	L	Manutenção	16/008982-009130ev	TF-13	P

Figura 29: Realização Status R L

5.5 Auditoria de Sistema SIV

O processo de auditoria SIV se faz necessário em OS do tipo TP, estas são auditadas no sistema de forma padronizada. A ordem deve estar devidamente preenchida, assinada e carimbada pelos responsáveis, sem rasura, quantidade de itens coerentes e iguais entre OS física e sistema. O processo de auditoria em sistema é descrito no documento MAN-VP-T-PGP-QL-0004. Estando correta a OS, a auditoria aprova a ordem, liberando para finalização.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Se ela for reprovada deve ser corrigida pelo time da execução e reencaminhada para avaliação. Uma vez aprovada, a ordem deverá acusar "Auditada Sim" na tela 113 do SIV e terá o campo da finalização liberado.

A auditoria deverá contemplar o correto provisionamento dos recursos constantes no MAN-VP-T-FRM-GR-0026-01 Check List Prevenção E Combate A Princípio e que o encerramento das atividades atenderam os critérios de devolução da área em condições adequadas de ordem, limpeza e organização.

As OS TF não são auditadas de forma sistemática, tendo em vista serviços de pequenas intervenções (emergenciais) e de baixo valor financeiro.

5.6 Finalização de OS

A Finalização da OS acontece para que os materiais e serviços sejam contabilizados em sistemas SIV e SAP para que se possa prosseguir com o pagamento da OS. Nesta etapa também acontece a baixa de materiais de forma automática, através da comunicação SIV - SAP.

Para ordem estar habilitada para finalização ela deve seguir os todos os itens descritos anteriormente. A ordem deve estar devidamente preenchida, assinada e carimbada pelos responsáveis, sem rasura e quantidade de itens coerente. Estando correta a OS, a mesma estará liberada finalização.

A OS pode ser finalizada somente pelos coordenadores, especialistas e gerentes de execução.

Todas as ordens que estiverem com status SIV/SAP "R/ L" estão aptas a serem finalizadas. Ao finalizar a ordem, o status passa para "F", "L" (Finalizada, Liberada):

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		457150	8037540		F	L	Manutenção	10/044800-044810cv	TP-129	P

Figura 30: Finalização Status F L

Após o processamento SAP o status da ordem será alterado para SIV/SAP = "F", "P" (Finalizada, Processada):

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		432379	8019274		F	P	Manutenção	9/200180-200280tg	TP-54	P

Figura 31: Finalização Status F P

Estando a ordem atualizada no SAP e pronta para gerar pedido ainda pode persistir algum erro de apropriação ou processamento de materiais aparecerá o seguinte status:

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
					F	M	Manutenção	14/002802-002938ev	TF-27	N

Log SAP

STATUS DA ORDEM

Status:

Motivo:

- Problema na baixa do estoque do material 1 : 46248U - PEDRA BRITA Nº 3
- Problema na baixa do estoque do material 12 : 37558 - DORMENTE 2,00 X 0,22 X 0,16 M

Figura 32: Finalização Status F M

Será então necessário ajustar no depósito do líder para realizar a devida baixa do material. Nesta etapa também deverá ocorrer a conferência de estoque, evitando erros de transferências e ausências nos estoques finais a serem consumidos.

Depois de realizada a ação de correção do material, a ordem será atualizada no SAP com pedido gerado - SIV/SAP = "F", "C" (Finalizada, Criado).

Info	Imprimir	Nro OS	OS SAP Capex	OS SAP Opex	Status SIV	Status SAP	Tipo	Equipamento	Turma	Motivo
		445038	8026091		F	C	Manutenção	92/102727-102837cv	TP-39	P

Figura 33: Finalização Status F C

Quaisquer erros devem ser tratados com o time de financeiro de campo, controladoria, materiais e demais áreas envolvidas.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

5.7 Acessos SIV

Os acessos as etapas de OS são verificados mensalmente e devem seguir as seguintes regras:

		Abertura	Validação				Realização		Finalização
			TF Super	TP Super	TP Infra	TP Modern	Super	Infra e Mod	
Programação/ PCM	Técnico Administrativo	x	x	x	x	x		x	
	Estagiário	x	x	x	x	x		x	
	Menor Aprendiz	x	x	x	x	x		x	
	Analista	x	x	x	x	x		x	
	Coordenador	x	x	x	x	x		x	
Execução	Técnico Administrativo	x	x				x	x	
	Estagiário	x	x				x	x	
	Menor Aprendiz	x	x				x	x	
	Analista	x	x				x	x	
	Coordenador		x			x	x	x	x
	Especialista		x			x	x	x	x
Eng Infra	Gerente		x			x	x	x	x
	Coordenador								x

Figura 34: Acessos SIV

Observações sobre os acessos:

- Validação TF Super compreende ordens de caráter emergencial, podendo ser validadas pelo campo;
- Validação TP Modernização está em processo de amadurecimento do processo, demandando maior estabilidade das atividades na programação para retirar a permissão da execução;
- Realização 100% pela execução é um processo que precisa ser amadurecido na Infra e Modernização, devido a falta de efetivo em campo atualmente para realizar a atividade de realização;
- Especialista Execução tem as mesmas permissões de coordenador, pois executa aceite de obras emergenciais por motivo acidente e ordens de serviço de testes de manutenção;
- Engenharia de Infra é a única liberada para finalização fora da execução por realizar medição de inspeções via SIV.
- O mesmo usuário não pode ter acesso a abrir e finalizar a mesma ordem de serviço.** Esse acesso é controlado e verificado mensalmente pelo especialista de Sistemas.

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

5.8 Observações

- Hoje são realizadas auditorias de campo de forma estruturada para serviços de Manutenção de Superestrutura e Modernização Superestrutura. Manutenção Infraestrutura e Modernização Infraestrutura ainda estão em período de estruturação da auditoria de campo. Os projetos de Expansão, seja Super ou Infraestrutura, possuem um processo de auditoria e entrega de obra, contudo não contemplam todas as atividades realizadas.
- Não é possível o pagamento de OS ou pedido parcial, cada OS gera apenas um pedido de pagamento e as discussões contratuais devem compreender essa situação. Caso seja necessário realizar o pagamento através de um único pedido será necessário gerar uma OS após 100% do serviço concluído, **nunca no formato de pagamento prévio a execução.**

6 FERRAMENTAS DE ACOMPANHAMENTO

- Formulário para auditoria em campo

<https://forms.office.com/r/XTL3nHqTzV>

Gestao de ordens

- Status da ordem:

<http://bi.rumolog.com/pbirs/powerbi/Qualidade%20e%20Efici%C3%Aancia/Qualidade>

- Reprovações:

<http://bi.rumolog.com/pbirs/powerbi/Qualidade%20e%20Efici%C3%Aancia/Qualidade>

- Fluxo de ordens:

<http://bi.rumolog.com/pbirs/powerbi/PCM%20Via/Fluxo%20de%20Ordens>

- Materiais (estoque):

<http://bi.rumolog.com/pbirs/powerbi/PCM%20Via/Movimenta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Estoque>

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.

A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.

PADRÃO GERENCIAL DE PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DE ORDEM DE SERVIÇO

ELABORADOR: Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer Juliane de Quadros Palhano	VERSÃO 1
APROVADOR: Decio de Vincenzi Neto	DATA DE PUBLICAÇÃO 26/07/2023

7 ANEXOS

A OS passará por quatro diferentes status de processo SIV e sete status de processo SAP para diferentes ações, correções e ajustes. São os seguintes:

Status SIV	Status SAP	Descrição
A	A	Aberta, Aberta Após criação da ordem (Não pode utilizar para trabalho em campo ordem com esse status)
V	B	Validada, Bloqueada Após aprovação da ordem, em espera para processamento no SAP (processo a 1 hora) (Não pode utilizar para trabalho em campo ordem com esse status)
V	L	Validada, Liberada Após aprovação da ordem, processada pelo SAP e sem erros (liberado a impressão)
V	A	Validada, Aberta Após aprovação da ordem, processada pelo SAP e com erros (necessário correção e nova aprovação - não liberado impressão)
R	L	Realizada, Liberada Após realização da ordem, liberada para finalização
F	L	Finalizada, Liberada Ordem finalizada e não atualizada no SAP (processo a cada 2 horas)
F	P	Finalizada, Processada Ordem finalizada e atualizada no SAP com sucesso, disponível para gerar pedido
F	M	Finalizada, Material Ordem finalizada e atualizada no SAP, disponível para gerar pedido mas com erro de baixa de material
F	C	Finalizada, Criado Ordem finalizada, atualizada no SAP e com erro de material mas com PEDIDO CRIADO
F	F	Finalizada, Finalizado Ordem finalizada, atualizada no SAP com baixa de materiais OK e com PEDIDO CRIADO
E	E	Excluída, Excluída Ordem excluída no sistema por tempo em aberto no sistema.

Figura 35: Status SIV e SAP

8 GRUPO FOCAL

Nome	Cargo
Cláudia Cristina Baptista Ramos Naizer	Coordenadora de Processos Críticos
Juliane de Quadros Palhano	Analista de Planejamento
Luiz Fernando Casellato	Especialista de Sistemas de Informação
Amanda Paulino Chaves	Coordenadora de Controle

9 CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Data	Descrição da Atualização	Revisor
1	26/07/2023	Versão inicial do documento	

A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo.
A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna.