

 NHS SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA	PLANO DE RESPOSTA A INCIDENTES		
PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO.00XX R.00	Setor: SGQ	Pág. 1/9

RESPONSÁVEL	NOME	ÁREA	VISTO
ELAB. / REVISÃO	Lucy	SGQ	
APROVAÇÃO	Nome	Área	
EDITORAÇÃO	Nome	Área	
Nº de Revisão	Data	Sumário	
00	03/12/2024	– Emissão de documento	

1. OBJETIVO

Enfatizar o foco em como lidar com problemas ou ataques inesperados, minimizando tempo de inatividade de um sistema e reduzindo erros humanos para garantir uma resposta rápida e eficaz a incidentes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Células de Montagem, Células de Testes e Sistema de Gestão da Qualidade.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Células de Montagem: Garantir a eficiência, a qualidade e a continuidade do fluxo de produção, realizando a montagem de produtos conforme especificações ou instruções de trabalho, para garantir que todas as peças estejam corretamente posicionadas e fixadas;

3.2 Células de Testes: Garantir a qualidade final do produto e corrigir eventuais não conformidades identificadas, realizando testes e ajustes necessários, além de verificar o desempenho e a conformidade dos produtos com as especificações técnicas e normas estabelecidas, assegurando que apenas itens aprovados sigam para a etapa final do processo produtivo e para o cliente;

3.3 Sistema de Gestão da Qualidade: Responsável por implementar, monitorar e aprimorar práticas que assegurem que os produtos atendam aos requisitos especificados, tanto em termos de qualidade quanto de conformidade regulatória.

4 CONCEITOS

Documento estratégico que define os processos, responsabilidades e ações necessárias

PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO.00XX R.00	Setor: SGQ	Pág. 2/9
--------------------------	--------------	------------	----------

para detectar, responder, mitigar e recuperar-se de incidentes operacionais. Serve como um guia estruturado para garantir que a organização lide de maneira eficaz e consistente com situações adversas que possam comprometer operações.

5 PROCEDIMENTO

5.1 Não consigo fazer o login.

Possíveis causas:

- i) O posto ou bancada de trabalho já está ocupado;
- ii) O código do colaborador não foi encontrado no banco de dados do SIRI;
- iii) O colaborador já está logado em um posto ou bancada de trabalho.

Ação a ser tomada:

- i) Verificar se o posto ou bancada de trabalho já está ocupado;
- ii) Verificar se o colaborador já se cadastrou na tela inicial, na aba “Cadastro”;
- iii) Verificar se o colaborador fez o logout no posto ou bancada de trabalho ou se o login já foi feito em outra aba.

Responsável por executar a ação:

- i) O próprio colaborador deve realizar a verificação;
- ii) O próprio colaborador pode realizar o seu cadastro no SIRI, na tela inicial, na aba “Cadastro”;
- iii) O próprio colaborador deve realizar a verificação.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO.00XX R.00	Setor: SGQ	Pág. 3/9
--------------------------	--------------	------------	----------

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O posto ou bancada de trabalho já está ocupado	Média	30 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761
O código do colaborador não foi encontrado no banco de dados do SIRI	Média	30 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761
O colaborador já está logado em um posto ou bancada de trabalho	Média	30 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.2 Não consigo registrar um equipamento.

Possíveis causas:

- i) Para equipamento em teste ou reparo: o equipamento já foi inserido no painel;
- ii) Para equipamento em montagem: o equipamento já foi registrado na Ordem de Produção;
- iii) Para equipamento em retrabalho: o mesmo equipamento só poderá ser registrado novamente após 5 minutos após o registro do mesmo equipamento.

Ação a ser tomada:

- i) Verificar se o equipamento já está no painel ou se está em teste ou em reparo;
- ii) Verificar se o equipamento está em verde na relação de equipamentos da Ordem de Produção. Se estiver em verde, o equipamento já foi registrado;
- iii) Verificar se o equipamento já foi registrado ou aguardar 5 minutos para realizar o seu registro novamente, se necessário realizar outro retrabalho.

Responsável por executar a ação:

- i) O próprio colaborador deve realizar a verificação;
- ii) O próprio colaborador deve realizar a verificação;
- iii) O próprio colaborador deve realizar a verificação.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

PLANO DE RESPOSTA A INCIDENTES

PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO.00XX R.00	Setor: SGQ	Pág. 4/9
--------------------------	--------------	------------	----------

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
Verificar se o equipamento já está no painel ou se está em teste ou em reparo	Alta	15 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761
Verificar se o equipamento está em verde na relação de equipamentos da Ordem de Produção. Se estiver em verde, o equipamento já foi registrado	Alta	15 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761
Verificar se o equipamento já foi registrado ou aguardar 5 minutos para realizar o seu registro novamente, se necessário realizar outro retrabalho	Alta	15 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.3 Não aparece a descrição do equipamento.

Possíveis causas:

- i) O equipamento não foi registrado no SIRI.

Ação a ser tomada:

- i) Cadastrar o equipamento realizando o login na aba “Configurações”, em seguida acessar a aba “Configurações” novamente e clicar em “Produtos”. Na tela de “Cadastro de Produtos”, clicar em “Adicionar”, digitar o código do equipamento e a sua descrição. Após inserir as informações, clicar em “Confirmar”.

Responsável por executar a ação:

- i) Apenas o colaborador cadastrado como “Editor”, tem acesso às “Configurações”.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O equipamento não foi registrado no SIRI	Baixa	1 hora	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.4 Não consigo gerar o Relatório de Qualidade de um equipamento.

Possíveis causas:

- O equipamento não possui limites/parâmetros registrados no SIRI.

Ação a ser tomada:

- Enviar o código, a descrição e os limites/parâmetros do equipamento para os e-mails:

nikolas850@gmail.com e robertaferraridesa@gmail.com.

Responsável por executar a ação:

- O próprio colaborador deve enviar o e-mail.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O equipamento não foi registrado no SIRI	Média	30 minutos	Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.5 Não consigo iniciar um teste ou reparo.

Possíveis causas:

- O teste ou reparo do equipamento já foi iniciado por outro colaborador que está trabalhando no equipamento;
- O equipamento estava em teste quando foi registrado um defeito.

Ação a ser tomada:

- Verificar se o equipamento já está sendo testado ou reparado por outro colaborador;
- Ao registrar um defeito durante o teste, o SIRI pausa automaticamente o teste e registra o equipamento como aguardando reparo. Desta forma, o equipamento aparece no painel como teste pausado e como aguardando reparo. Quando acontece essa situação, é preciso realizar o reparo primeiro, para que seja possível finalizar o teste no equipamento.

Responsável por executar a ação:

PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO.00XX R.00	Setor: SGQ
		Pág. 6/9

- i) O próprio colaborador deve realizar a verificação;
- ii) O próprio colaborador deve realizar a verificação.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O teste ou reparo do equipamento já foi iniciado por outro colaborador que está trabalhando no equipamento	Alta	15 minutos	Gestor da Área Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761
O equipamento estava em teste quando foi registrado um defeito	Alta	15 minutos	Gestor da Área Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.6 O tempo de teste do equipamento não está condizente com o tempo padronizado para o equipamento.

Possíveis causas:

- i) O tempo final (fechamento) de teste do equipamento não foi cadastrado no SIRI.

Ação a ser tomada:

- i) Cadastrar o tempo final de teste na tela de login acessando a aba “Configurações”, em seguida acessar a aba “Configurações” novamente e clicar em “Teste Final”. Na tela de “Configurações Teste Final”, clicar em “Adicionar”, digitar o código do equipamento, a sua descrição e a duração do teste final. Após inserir as informações, clicar em “Confirmar”.

Responsável por executar a ação:

- i) Apenas o colaborador cadastrado como “Editor”, tem acesso às “Configurações”.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o

prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O tempo final (fechamento) de teste do equipamento não foi cadastrado no SIRI	Alta	15 minutos	Gestor da Área Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.7 Não consigo acessar a aba de “Configurações”.

Possíveis causas:

- i) O colaborador não está cadastrado como “Editor” no SIRI.

Ação a ser tomada:

- i) Para cadastrar o colaborador como “Editor”, acessar a aba “Configurações” na tela de login, realizar o login e em seguida acessar a aba “Configurações” novamente e clicar em “Usuários”. Na tela de “Configurações de Usuários”, digitar o código do crachá, nome completo e e-mail do colaborador. Em seguida marcar a caixa de “Editor”. Após preencher as informações, clicar em “Confirmar”.

Responsável por executar a ação:

- i) Apenas o colaborador cadastrado como “Editor”, tem acesso às “Configurações”.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O colaborador não está cadastrado como “Editor” no SIRI	Baixa	1 hora	Gestor da Área Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.8 Não consigo finalizar um equipamento que está com teste ou reparo em andamento.

Possíveis causas:

PROCEDIMENTO OPERACIONAL	PO.00XX R.00	Setor: SGQ	Pág. 8/9
--------------------------	--------------	------------	----------

- i) A janela fechou durante o teste ou reparo em andamento e não está mais aparecendo no painel.

Ação a ser tomada:

- i) Para realizar a finalização do equipamento em teste ou reparo, acessar a aba “Configurações” na tela de login, realizar o login e em seguida localizar o código do equipamento no painel. Para finalizar o teste ou reparo em andamento, clicar no ícone “Stop” (terceiro ícone a partir da esquerda, na coluna “Ações”) da linha correspondente ao equipamento e confirmar.

Responsável por executar a ação:

- i) Apenas o colaborador cadastrado como “Editor”, tem acesso às “Configurações”.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
A janela fechou durante o teste ou reparo em andamento e não está mais aparecendo no painel	Média	30 minutos	Gestor da Área Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.9 Não consigo acessar o SIRI.

Possíveis causas:

- i) O computador, notebook ou tablet não está conectado à internet.

Ação a ser tomada:

- i) Verificar a conexão com a internet.

Responsável por executar a ação:

- i) O próprio colaborador deve realizar a verificação.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido,

se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O computador, notebook ou tablet não está conectado à internet	Alta	15 minutos	Gestor da Área TI Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761

5.10 O SIRI travou.

Possíveis causas:

- i) O computador, notebook ou tablet não está conectado à internet.

Ação a ser tomada:

- i) Fechar a página do SIRI. verificar a conexão com a internet e abrir o SIRI novamente para realizar o login.

Responsável por executar a ação:

- i) O próprio colaborador deve realizar a verificação.

Prioridade, prazo e contato:

- Prioridade: De acordo com o nível de prioridade, deve-se considerar o prazo máximo para ser gasto na busca da resolução do problema. Após o prazo máximo definido, se o problema persistir, acionar o contato de emergência. Para prioridade Alta, o prazo máximo é de 15 minutos; para prioridade média, o prazo máximo é de 30 minutos; para prioridade baixa, o prazo máximo é de 1 hora.

Possíveis causas	Prioridade	Prazo	Contato
O computador, notebook ou tablet não está conectado à internet	Alta	15 minutos	Gestor da Área TI Nikolas – (41) 99994-2182 Roberta – (41) 98890-0761