

MANUAL DO INSTALADOR



PILASTRAS DO GRUPO

COMPROMETIMENTO

PRINCÍPIO ÉTICO

PROFISSIONALISMO

TRABALHO EM EQUIPE

INTRODUÇÃO

A montagem é o único setor do grupo Pailon que recebe informações ou produtos de quase todos os departamentos da empresa.

Seu serviço destina-se exclusivamente para o cliente e podemos afirmar de uma outra forma que é o final do ciclo do processo produtivo.

Por esses motivos, o setor tem papel fundamental para o sucesso do Grupo Pailon, sendo responsável pela junção entre os demais departamentos e a plena satisfação do cliente final.

Este manual tem como objetivo orientar o setor operacional quanto aos procedimentos a serem praticados pelo instalador, assim como sua conduta profissional, convívio em equipe, segurança do trabalho e qualidade na execução dos serviços, sempre baseados nas pilastras do Grupo Pailon.

Pretendemos com a leitura deste manual, que as equipes possam executar um trabalho cada vez mais eficaz e produtivo visando atender todos os clientes de forma plena e satisfatória, seguindo todas as normas técnicas, civis e de segurança do trabalho.

CONDUTA PROFISSIONAL



Como funcionário ou prestador de serviço do Grupo PAILON você está representando a empresa por todo o território nacional e Mercosul, lidando com diferentes tipos de pessoas e culturas. Desta forma, é muito importante ter bom senso e saber se portar em cada situação. O que se espera de cada um é profissionalismo na forma de conversar com o cliente e na solução de problemas que surgirem no transcorrer das viagens e instalações.

IMPORTANTE!

- Assuntos particulares ou de cunho pessoal não devem interferir na rotina de trabalho.
- O cliente não precisa saber dos problemas internos da empresa.
- Sua aparência precisa ser sempre a melhor possível, afinal você representa o Grupo PAILON.

CUIDADO!

- Tratar cliente com cordialidade e evitar excesso de intimidade.
- Seguir regras do local de trabalho, horários e hábitos.
- Veículos e ferramentas de trabalho são de propriedade da sua empresa e, portanto, devem estar organizados, em bom estado de conservação e com todas as revisões em dia.

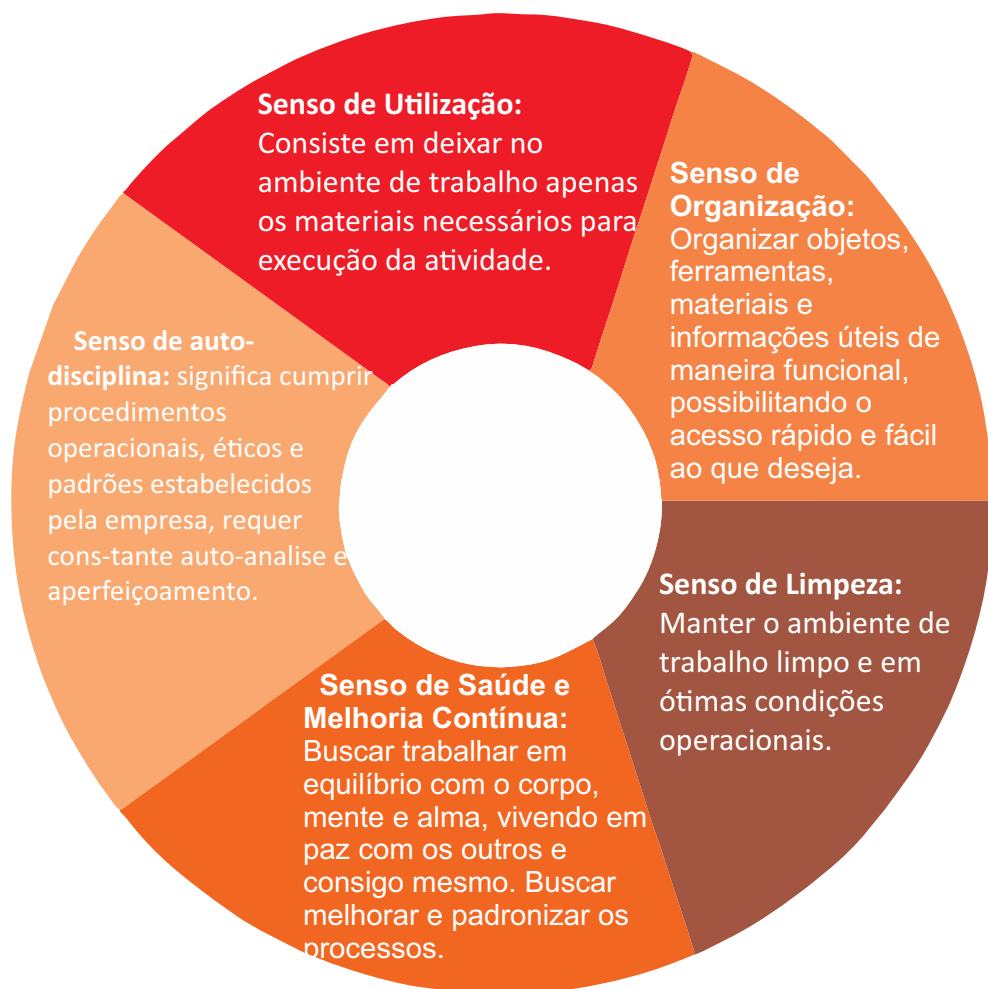
CONVIVENDO EM EQUIPE

Lidar com pessoas é fundamental para o sucesso profissional. Basicamente é respeitar cada um do jeito que é, independente de religião, gênero e cultura. Trate as pessoas como gostaria que elas te tratassem.

Seja educado com todos e procure **RESPEITAR** seus colegas de trabalho.



METODOLOGIA 5S



CARREGAMENTO

O carregamento é fundamental para a integridade dos produtos. Para tal, importante planejar e realizar a correta sequência, equilíbrio e amarração da carga com a embalagem adequada. Verificar e questionar a falta de algum componente ou insumo é atividade obrigatória. Existe um controle específico da produção que auxilia nestas necessidades.

Para as equipes residentes em Maringá, enquanto aguarda-se o carregamento, recomendamos a organização das ferramentas e documentos, planejando os materiais de instalação, recebendo layouts, projetos e notas fiscais.

FINALIZANDO O CARREGAMENTO

Todo caminhão carregado no grupo PAILON deve ser enlonado e bem amarrado antes de sair para a viagem.

IMPORTANTE!

O enlonamento e a amarração da carga são tão importantes quanto à sua correta distribuição na carroceria. Nunca pense que você está perdendo tempo realizando este serviço, ele poderá poupar-lhe de muita dor de cabeça, evitando retrabalhos e conservando os produtos.

CUIDADO!

Nunca trafegue com o caminhão carregado sem verificar muito bem a amarração da lona. Em movimento as cargas se tornam mais instáveis e podem facilmente ocasionar acidentes graves e grandes prejuízos.

DIREÇÃO DEFENSIVA

A direção defensiva para com o Grupo Pailon é o maior dever dos instaladores quando estiverem em viagem ao volante ou como passageiro.

- Aqui abaixo alertas e recomendações básicas desta atitude defensiva:



- Vítimas de atropelamento confiam no motorista;
- Cuidado com animais na pista pois podem resultar em acidentes graves, principalmente em áreas rurais;
- Motocicletas devem ser vistas como veículos;
- Dias de chuva deve-se dobrar a distância de segurança de 2s para 4s, diminuir a velocidade, evitando aquaplanagens;
- Pneus devem ter no mínimo 1,6mm na banda de rodagem com calibragem semanal;
- Marcha à ré somente quando extrema necessidade, sendo melhor contornar quadras, estacionar de frente, sempre com atenção redobrada;
- Revisões periódicas preventivas e checagens de itens básicos são obrigatórios;
- Em trajetos de longa distancia faça intervalos a cada duas horas;
- Maior índice de acidentes ocorrem a menos de 10min de casa;
- Proibido dirigir após ingerir ALCOOL;
- Planeje-se para descansar adequadamente antes das viagens;
- Proibido distrações enquanto dirige como: celulares, cigarros, alimentos, etc;

INICIANDO A VIAGEM

Antes de pegar a estrada deve-se realizar uma checagem geral do veículo (caminhão ou carro baixo) a fim de se evitar eventuais problemas durante o percurso. A manutenção preventiva é de total responsabilidade da equipe.

IMPORTANTE!

Fique atento a barulhos estranhos que o veículo possa apresentar. Ninguém melhor do que você, que o utiliza diariamente, para saber se algo não está certo.

Verifique sempre os itens básicos tais como: nível de óleo do motor, câmbio e diferencial; fluido de freios; calibre dos pneus (dos rodados e dos estepes); parte elétrica (luz de freio, setas, alarmes e faróis); abastecimento; extintor de incêndio; chave de roda e macaco, etc.

CUIDADO!

Nunca saia em viagem se o veículo não estiver em condições aceitáveis de trafegabilidade – VALORIZE A SUA VIDA E DA SUA FAMÍLIA.



DURANTE A VIAGEM

Com o seu veículo ou caminhão carregado, os itens de segurança checados e com o roteiro de viagem nas mãos, pode-se finalmente pegar a estrada.

Vale lembrar que no Brasil os acidentes de trânsito são responsáveis pelas principais causas de morte e invalidez. Mesmo com o novo código de trânsito, os acidentes persistem e quase sempre acontecem por falha humana (cansaço, embriaguez, ultrapassagens proibidas, excesso de velocidade, etc.).

As normas descritas acima são válidas para todos os tipos de veículos.

IMPORTANTE!

Procure viajar sempre que possível durante o dia e evite longos percursos sem paradas; nunca dê carona, a viagem pode acabar antes do que você imagina; se o seu parceiro de montagem também é motorista, combine com ele as distâncias que cada um vai dirigir para que não sobrecarregue apenas um dos dois;

Respeite os limites de velocidade nas estradas. Fique atento ao cansaço e ao sono – “mais vale perder um segundo na vida do que a vida em um segundo.”

Durante longos percursos procure abastecer sempre quando tanque chegar a metade – Não são todas as estradas que apresentam postos de combustível em pequena quilometragem.

CUIDADO!

Em condições adversas de tráfego tais como: pista danificada, chuva e neblina, redobre a atenção – o mesmo vale para cargas muito altas e pesadas e trechos em serras.



CHEGANDO AO LOCAL DE TRABALHO

O primeiro passo é procurar o responsável pela obra ou concessionária, apresentando-se uniformizado, com boa aparência pessoal e POSTURA, sempre com muita educação. Procure informar-se sobre o local para a descarga do material, assim como o horário permitido para o trabalho evitando atrapalhar o funcionamento do estabelecimento do cliente.

IMPORTANTE!

Para a execução dos serviços desde a descarga dos materiais, se faz necessário o **isolamento da área com fitas zebradas e cones**. Um isolamento feito de maneira correta previne contratempos e acidentes.

Assim que você chegar na obra entre em contato com o Departamento Operacional para informar sobre o andamento dos serviços e possíveis adversidades que possam existir.

Nunca discuta ou falte com educação com o responsável pela obra ou qualquer outra pessoa do local de trabalho.

Evite fazer piadas ou brincadeiras que possam desagradar o cliente. Você é a imagem do Grupo PAILON no campo.

CUIDADO!

Nunca execute modificações na instalação a pedido do cliente sem antes **consultar o coordenador de obra** do departamento operacional. O layout do cliente, elaborado cuidadosamente entre todos os envolvidos, deve ser seguido a risca. Qualquer alteração solicitada, deve ser de imediato comunicado ao operacional do Grupo, aguardando orientações pelo tempo que for necessário. Por segurança não é permitido dormir nas dependências da obra, pois qualquer ocorrência durante esse período será de sua responsabilidade.

EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA

O uso dos equipamentos de proteção individual EPI's são obrigatórios, tais como:

- Óculos de proteção
- Cinto de segurança
- Botas
- Capacetes
- Máscaras de solda
- Protetor auricular



EXECUTANDO O SERVIÇO

Antes de iniciar a instalação deve-se fazer uma conferência nas medidas do local, confrontando com o layout do cliente, pois em alguns casos podem surgir divergências. Encontrando erros, deve-se informar o coordenador de obras, aguardando orientações. A função principal do instalador é, seguindo as etapas contidas neste manual, executar o serviço com o melhor nível de qualidade e zelo, atendendo o cliente de maneira plena e satisfatória, assim evitando o surgimento de possíveis **RETRABALHOS**.

IMPORTANTE!

Você deve estar atento aos detalhes, pois fazem toda a diferença. Exemplos: verificar se o ponto de energia deixado pelo cliente condiz com a necessidade do luminoso; se a estrutura que receberá a instalação suporta os esforços e peso dos elementos; aproveitamento de fundação existente, deve ser condizente com o formato da base do totem e área sujeita aos ventos (essa opção somente utilizada quando não existir possibilidade de execução de uma nova fundação).

Obs: Todo ponto elétrico é de responsabilidade do cliente e o instalador não pode interferir no quadro de energia do estabelecimento, mesmo que muito solicitado pelo responsável local.

Caso necessário uma nova conexão, esta deve ser de responsabilidade única e exclusiva do cliente junto com seu profissional de confiança (eletricista).

CUIDADO!

Você é responsável pela segurança do local de trabalho – procure isolar bem o local com cones e fitas zebreadas assim como usar os equipamentos de proteção individual (cinto de segurança, máscara de proteção, protetor auricular, etc.). Tome muito cuidado com as redes elétricas, principalmente quando você estiver trabalhando com torre de andaimes, munck, guindastes ou plataforma elevatória. Em condições de tempo adversas, o cuidado deve ser redobrado, pois o risco de acidentes e descargas elétricas é enorme.

Prejuízos causados pelo instalador durante a obra serão devidamente analisados com possível co-responsabilidade do instalador

ENTREGA DO SERVIÇO

Ao terminar a instalação, deve-se ficar atento aos detalhes, pois o fator que levou o cliente a comprar no Grupo PAILON é o padrão de qualidade dos seus produtos. Revise todos os elementos, observando a perfeita limpeza, retoques de pintura em brocantes, parafusos, porcas, planicidades, alinhamentos, etc. Exigência obrigatória é tirar as fotos da instalação dos elementos, nos estágios ANTES e DEPOIS da obra finalizada. Fundamental são as fotos bem tiradas e em boa resolução, com ângulos estratégicos. Quando tiver outros serviços paralelos aos nossos, este procedimento poderá precaver a Pailon de acusações injustas.

Caso não seja possível a instalação de algum item, por qualquer problema relacionado ao cliente, seja ele por obra civil ou qualquer outro motivo, deve-se comunicar o coordenador da Pailon, bem como documentar o ocorrido no relatório de entrega de obra e coletar assinatura do responsável local. Desta forma, evitaremos grande parte dos desconfortos futuros para com o cliente.

IMPORTANTE!

Fique atento à limpeza e isolamento do local de trabalho. Nunca finalize o serviço sem antes fazer uma varredura geral, como: verificando alinhamentos (prumo, nível), iluminação dos elementos instalados, possíveis vazamentos de luz, limpeza dos elementos, etc.

CUIDADO!

Nunca deixe o local de trabalho sem antes colher a assinatura do responsável pela obra no **“Relatório de Entrega de Obras”**. Esta é a garantia que o serviço foi aceito e que podemos seguir com o faturamento e pagamento de seus serviços.



SAÍDA DA OBRA

- Nunca sair da obra sem realizar as seguintes obrigаторiedades:
- Fotografias diurnas e noturnas dos elementos instalados e de no mínimo três ângulos diferentes da fachada como um todo;
- *relatório de entrega de serviços* devidamente preenchido e assinado pelo responsável local;
- Documentos de clientes específicos devidamente assinados e carimbados, como anexo III da Ford, NF comodato do Walmart, entre outros;
- *check list de final de obra* preenchido quando necessário, pois promove as melhorias contínuas dos produtos;
- Contato com o coordenador da obra pegando a OFICIAL autorização para a saída do local;



IMPORTANTE!

O instalador que chegar na unidade fabril do Grupo PAILON, tendo sobras de material, deve-se descarregar nos locais pré-determinados. Para isso consulte a gerência de produção.



DICA!

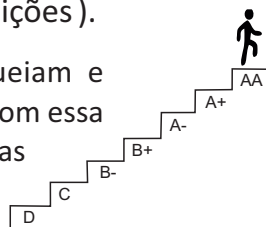
Sempre tenha uma cópia do relatório de entrega de serviços no veículo;

Após o preenchimento certifique-se que todos os campos foram preenchidos.

AVALIAÇÃO

Todas as equipes de montagem são avaliadas anualmente pelo departamento operacional referente aos serviços realizados durante o período de 1 ano (instalações, manutenções e medições).

Esta avaliação é resultado de critérios que ranqueiam e posicionam as equipes em AA, A+, A-, B+, B-, C, e D. Com essa classificação é definido o grau de dificuldade e exigências das obras e dos clientes com que a equipe irá trabalhar.



Os critérios são regidos pelas pilastras do Grupo Pailon, sendo eles:

PLANO DE FEEDBACK AOS MONTADORES

ÉTICA

1. Eficiência, qualidade e solução de Problemas, segurança, (EPIs e NR's)
2. Documentação (empresa, conta PJ, registro de funcionários)
3. Postura (imagem pessoal)
4. Conhecimento técnico

PROFISSIONALISMO

5. Ser correto (seguir procedimentos)
6. Recolhimento de impostos (DAS, FGTS, INSS, etc)
7. Fotografias (Relatórios fotográficos)

TRABALHO EM EQUIPE

8. Comunicação e colaboração,
9. Relacionamento e proatividade

IMPORTANTE!

Vale acrescentar que o intuito da avaliação é mostrar os pontos fortes e os pontos a melhorar de cada equipe, buscando assim, uma evolução profissional e pessoal, além de melhoria contínua nas atividades exercidas tornando-se cada vez mais produtivo e eficaz.

MUITO OBRIGADO!





Pailon Comunicação Visual
Rua Ambrosina de Macedo, 200 - cj 04
Vila Mariana CEP 04013-030 São Paulo - SP
Fone: (11) 5082 4020
www.pailon.com.br