

## 1 – OBJETIVO

Definir e estabelecer uma forma de trabalho em atendimento aos clientes, assim como metodologia de apresentação dos resultados através de relatórios de serviços.

## 2 – CAMPO DE APLICAÇÃO DE MANUAL

Os procedimentos descritos neste Manual serão aplicados em todos os locais onde a JRCT estiver desenvolvendo alguma atividade contratada, seja nas dependências do cliente ou em local por ele designado.

Este manual, M-JRCT-001, será complementado por uma Instrução de Execução (IE) que será elaborada para cada atividade a ser executada, conforme suas características e ambos deverão estar disponíveis com cópias atualizadas no local de execução das atividades.

## 3 – RESPONSABILIDADES

### 3.1 Comercial

Atender as expectativas dos clientes apresentando todas as soluções propostas pela JRCT assim como apresentar a melhor opção de preço, prazo e forma de trabalho considerando escopo recebido do cliente. Apresentar proposta com o FORM-JRCT-001.

### 3.2 Consultor

Prestar os serviços conforme escopo seguir todas as normas de segurança, qualidade e sigilo conforme demanda dos clientes. Apresentar relatórios (FORM-JRCT-002 e Anexo 1 do FORM-JRCT-001) conforme periodicidade solicitado pelo cliente e pré-definido em contrato de prestação de serviços ou aprovação prévia de proposta de prestação de serviços.

### 3.3 Técnicos

Prestar serviços conforme escopo, seguir todas as normas de segurança, qualidade e sigilo conforme demanda dos clientes. Apresentar relatórios (FORM-JRCT-002 e Anexo 1 do FORM-JRCT-001) conforme periodicidade solicitada pelo cliente.

## 4 – PROCEDIMENTOS

### 4.1 Serviços

Executar as atividades definidas em contrato ou proposta previamente aprovada seguindo todos os requisitos dos clientes.

Obs. Não executar nenhuma atividade havendo alguma dúvida com relação ao escopo ou ao solicitado, em caso de dúvidas buscar informações afim de dirimi-las antes de qualquer execução.

## 4.2 Confidencialidade

Manter sigilo de informações, sendo essas por escrito, verbal, ou por qualquer outra forma, de informações documental e técnicas e, de todos os materiais obtidos na execução das atividades, incluindo, mas não se limitando a: técnicas, desenhos, cópias, diagramas, modelos, fluxogramas, croquis, fotografias, programas de computador, discos, instruções, procedimentos, processos, projetos, dentre outros;

## 4.3 Segurança

Seguir todas as normas de segurança e uso de EPIs definidos pela JRCT, como:

- Uniforme, podendo ser: camisa, camiseta e/ou jaleco;
- Protetor auricular;
- Óculos de Segurança;
- Sapatos de Segurança, e;
- Crachá de Identificação.

E seguir todos os procedimentos de segurança definidos por cada cliente, seja eles de circulação, cuidados e/ou EPIs adicionais.

### Obs.

Em virtude da pandemia de COVID19, todos trabalhos com residência nas dependências dos clientes, nossos funcionários serão testados e o resultado será anexado aos documentos na contratação.

## 4.4 Comportamento

- Manter-se sempre no posto ou local de trabalho, não sendo permitido a circulação por outras áreas que não seja o local de execução das atividades;
- Manter o local de trabalho sempre limpo, organizado, identificado e não permitindo aglomeração de pessoas alheias ao serviço ou de gestão do contrato;
- Seguir todos os procedimentos internos de 5S, Gestão Ambiental e de Qualidade;
- Utilizar as áreas comuns como banheiros, vestiários, refeitórios, áreas de circulação seguindo os padrões de cuidados e os mantendo limpo e organizados, não contribuindo para a desorganização dos mesmos;
- Agir com ética, profissionalismo, companheirismo e sentido de propriedade e pertencimento.

## 5 – REFERENCIAS

5.1 Este manual, M-JRCT-001, será complementado por uma Instrução de Execução, *IE-JRCT-XXX*, que será elaborada para cada atividade a ser executada, conforme suas características e ambos deverão estar disponíveis com cópias atualizadas no local de execução das atividades.

5.2 FORM-JRCT-001 (Proposta de Prestação de Serviços)

5.3 FORM-JRCT-002 (Relatório Diário de Serviços)

## 6 – HISTÓRICO DAS REVISÕES

| Data       | Revisão | Modificação  | Revisado por: |
|------------|---------|--|---------------|
| 11/08/2020 | 01      | Revisão no item 3 subitem 3.3                                      | José Rogowski |
| 10/11/2020 | 02      | Revisão no item 4.3, inclusão da observação com relação ao COVID19 | José Rogowski |