



Manual Operação

Módulo Ordens de Serviços

Disponível a todos Gestores

Índice

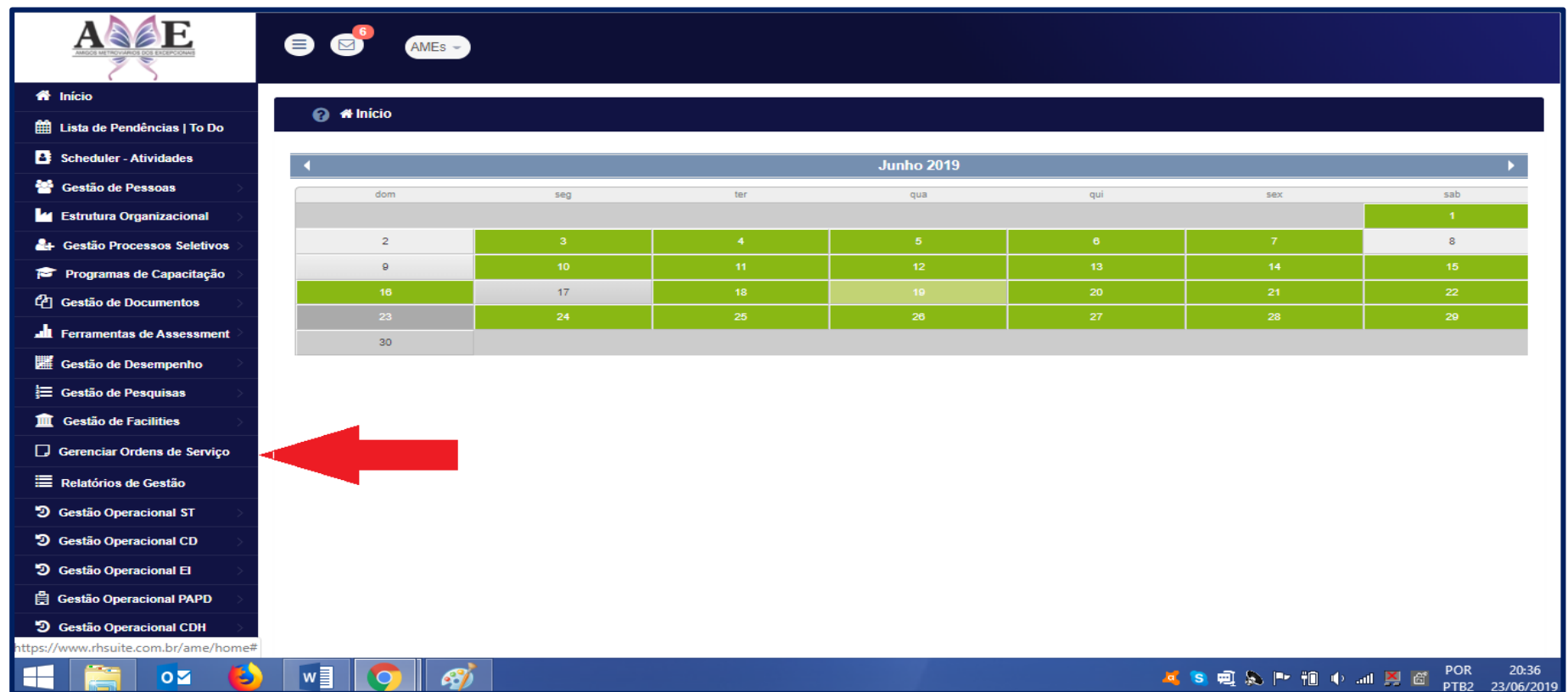
Item	Página
Objetivos e funcionalidades do módulo	03
Acesso ao módulo	03
Página de cadastro e Gestão de ordens de Serviço	04
Dinâmica de funcionamento do módulo	07

1) Objetivos e funcionalidades do módulo

O Módulo Ordens de Serviço tem como objetivo principal propiciar aos gestores da organização (Supervisores, coordenadores, gerentes, diretores e presidente) um mecanismo de abertura e acompanhamento de **Ordens de Serviço** junto às áreas de **Facilities**.

2) Acesso ao módulo

O acesso às funcionalidades do módulo se dá por meio da opção do menu da lateral esquerda “Gerenciar Ordens de Serviço” conforme mostrado na figura abaixo



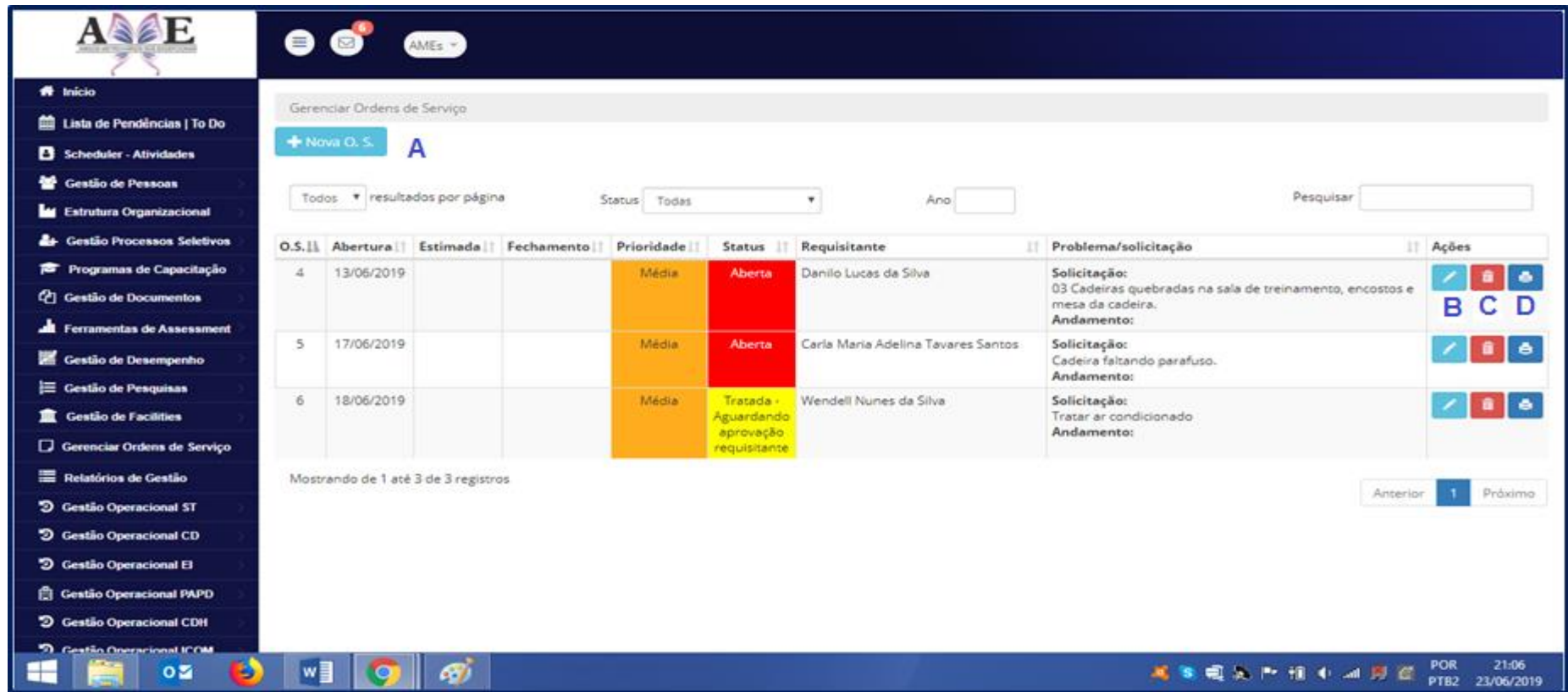
The screenshot displays the AME system interface. On the left, a dark blue sidebar contains a list of menu items. A red arrow points to the 'Gerenciar Ordens de Serviço' item. The main content area shows a calendar for June 2019. The calendar table is as follows:










Junho 2019						
dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

The bottom of the interface shows a Windows taskbar with various application icons and system information: POR PTB2, 20:36, 23/06/2019.

3) Página de Cadastro e Gestão de Ordens de Serviço

A figura abaixo ilustra a página de Gestão das Ordens de Serviço geradas por um gestor. A interface é padrão para todos os tipos de gestores bem como para os responsáveis pela área de Facilities. A diferenciação de uso se dá de acordo com o tipo de usuário, sendo feita automaticamente pela plataforma. Nas páginas seguintes apresentam a dinâmica de funcionamento do módulo.



O.S.	Abertura	Estimada	Fechamento	Prioridade	Status	Requisitante	Problema/solicitação	Ações
4	13/06/2019			Média	Aberta	Danilo Lucas da Silva	Solicitação: 03 Cadeiras quebradas na sala de treinamento, encostos e mesa da cadeira. Andamento:	   B C D
5	17/06/2019			Média	Aberta	Carla Maria Adelina Tavares Santos	Solicitação: Cadeira faltando parafuso. Andamento:	  
6	18/06/2019			Média	Tratada - Aguardando aprovação requisitante	Wendell Nunes da Silva	Solicitação: Tratar ar condicionado Andamento:	  

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

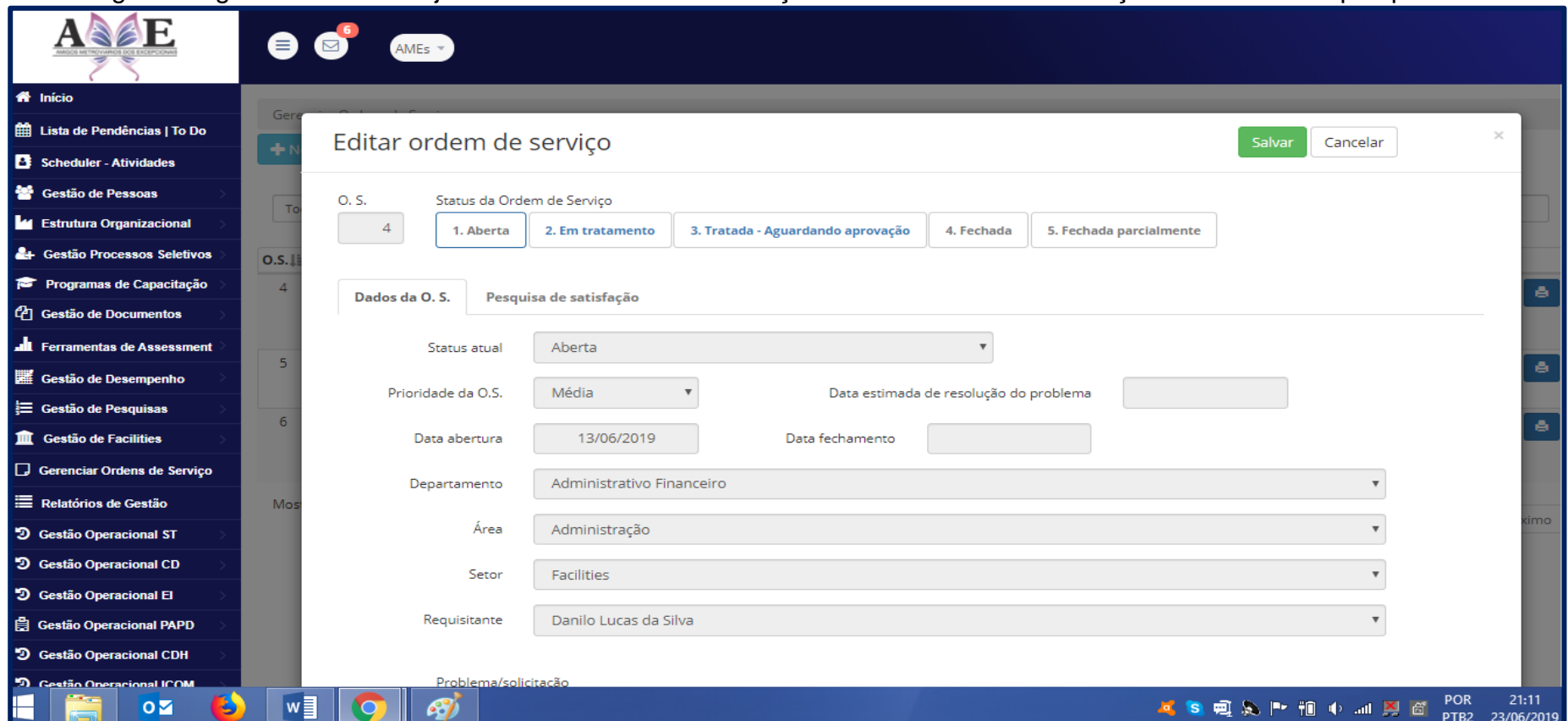
Anterior 1 Próximo

- **Botão “A” + NOVA OS** – Quando acionado, esse botão disponibiliza ao usuário a janela de cadastramento de uma nova Ordem de Serviços. As duas figuras apresentadas a seguir ilustram o conteúdo dessa janela e seus campos.

Manual Operação Módulo Órdens De Serviço

- **Botão “B”** – Quando acionado, esse botão disponibiliza ao usuário uma janela com dados de uma OS já cadastrada permitindo ao mesmo efetuar edição nos dados da Ordem de Serviços criada anteriormente.
- **Botão “C”** – Quando acionado permite a exclusão da Ordem de Serviços criada. Por uma questão de segurança somente o usuário criado de uma Ordem de Serviços pode excluir uma OS criada por ele mesmo.
- **Botão “D”** – Quando acionado permite a impressão na tela e exportação da OS para um arquivo formato “PDF” passível de ser impresso.

A duas figuras seguintes ilustram a janela de cadastramento/Edição de uma Ordem de Serviços com seus campos padrão.



Editar ordem de serviço [Salvar] [Cancelar]

O. S. 4 Status da Ordem de Serviço

1. Aberta 2. Em tratamento 3. Tratada - Aguardando aprovação 4. Fechada 5. Fechada parcialmente

Dados da O. S. Pesquisa de satisfação

Status atual Aberta

Prioridade da O.S. Média Data estimada de resolução do problema

Data abertura 13/06/2019 Data fechamento

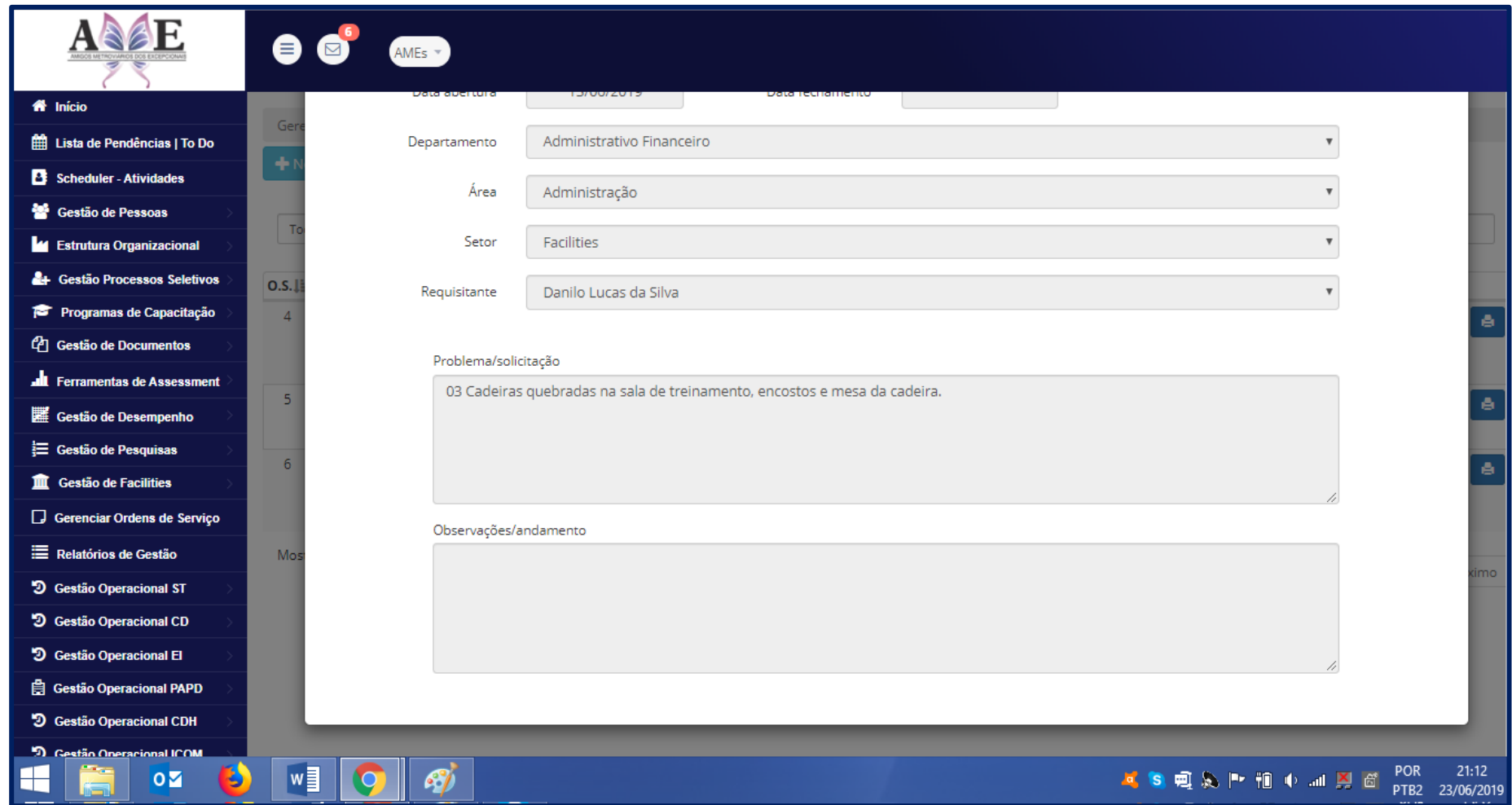
Departamento Administrativo Financeiro

Área Administração

Sector Facilities

Requisitante Danilo Lucas da Silva

Problema/solicitação



The screenshot displays the AME system interface. On the left is a dark blue sidebar with a menu containing various management options. The main area shows a form for creating or editing an 'Ordem de Serviço' (OS). The form includes fields for 'Data abertura' (13/06/2019), 'Data fechamento', 'Departamento' (Administrativo Financeiro), 'Área' (Administração), 'Setor' (Facilities), and 'Requisitante' (Danilo Lucas da Silva). Below these are two large text areas: 'Problema/solicitação' containing the text '03 Cadeiras quebradas na sala de treinamento, encostos e mesa da cadeira.' and 'Observações/andamento' which is currently empty. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with icons for various applications and a system tray with the date and time (23/06/2019, 21:12).

Menu Lateral (Left Sidebar):

- Início
- Lista de Pendências | To Do
- Scheduler - Atividades
- Gestão de Pessoas
- Estrutura Organizacional
- Gestão Processos Seletivos
- Programas de Capacitação
- Gestão de Documentos
- Ferramentas de Assessment
- Gestão de Desempenho
- Gestão de Pesquisas
- Gestão de Facilities
- Gerenciar Ordens de Serviço
- Relatórios de Gestão
- Gestão Operacional ST
- Gestão Operacional CD
- Gestão Operacional EI
- Gestão Operacional PAPD
- Gestão Operacional CDH
- Gestão Operacional ICOM

Form Fields (Main Content):

- Data abertura: 13/06/2019
- Data fechamento: [Empty]
- Departamento: Administrativo Financeiro
- Área: Administração
- Setor: Facilities
- Requisitante: Danilo Lucas da Silva
- Problema/solicitação: 03 Cadeiras quebradas na sala de treinamento, encostos e mesa da cadeira.
- Observações/andamento: [Empty]

System Tray (Bottom Right):

- POR
- PTB2
- 21:12
- 23/06/2019

O item seguinte contempla a dinâmica de funcionamento desse módulo, ou seja, como os usuários do mesmo devem proceder nos diversos momentos ou estágios de “vida” de uma ordem de serviços.

4) Dinâmica de funcionamento do módulo

A dinâmica de funcionamento do módulo de Gestão de Ordens de Serviços é bastante simples e intuitiva; a mesma foi desenvolvida seguindo a dinâmica lógica executada pelos usuários em seu dia a dia.

Uma vez acionado no botão “ **+ Nova OS**” a janela de cadastramento é apresentada e o usuário pode preencher os campos abaixo listados:

- **Prioridade da Ordem de Serviços (Baixo, media, alta, urgente)**
- **Departamento**
- **Área**
- **Setor**
- **Requisitante**
- **Problema / Solicitação**

Os demais campos serão preenchidos automaticamente ou pelos responsáveis pela tratativa da Ordem de Serviços

Cabe salientar que toda ordem de serviços segue um fluxo de processo que passa pelos estágios abaixo listados:

- **Ativa**
- **Em tratamento**
- **Tratada – Aguardando aprovação**
- **Fechada**
- **Fechada Parcialmente**

O estágio “**Ativa**” refere-se ao estagio onde a Ordem de Serviços encontra-se aberta porem ainda não foi analisada pela área responsável por sua tratativa. Para essas Ordens de Serviço a cor de fundo das células de status será sempre vermelho.

O estágio “**Em tratamento**” refere-se ao estágio onde a Ordem de Serviços foi analisada pelos responsáveis por seu tratamento. É fortemente sugerido que os campos “Data Estimada de Solução” e “Observações/Andamento” sejam preenchidos por esses de maneira a orientar os solicitantes.

O estágio “**Tratada – Aguardando Aprovação**” refere-se ao estágio onde a Ordem de Serviços foi tratada e aguarda análise por parte de seu requisitante, que pode fechar ou fechar parcialmente a mesma caso a solução desta não esteja a contento.

O estágio “**Fechada**” refere-se ao estágio onde a resolução da Ordem de Serviços foi analisada por seu requisitante que identificou a plena resolução de sua solicitação. Uma vez aceita a solução, o requisitante pode acessar a segunda aba da janela de edição da Ordem de Serviço, ou seja a aba “Pesquisa de Satisfação” e atribuir um grau de satisfação para com a resolução, bem como deixar um parecer positivo e outro negativo sobre a tratativa em geral.

O estágio “**Parcialmente Fechada**” refere-se ao estágio onde a resolução da Ordem de Serviços foi analisada por seu requisitante que identificou a que a resolução de sua solicitação foi parcialmente realizada. Neste sentido a OS permanece ativa de forma a que os responsáveis possam finalizar sua tratativa.

Cabe salientar que os estágios somente são alterados por meio de botões e que estes estão habilitados de forma a que os gestores responsáveis por aberturas de Ordens de Serviços possuem acesso a somente aos botões de “Fechar” e “Fechar Parcialmente” e os responsáveis pela execução dos serviços das OS, a somente aos botões de “Em tratamento” e “Tratada – Aguardando Aprovação”. Desta forma o processo como um todo não pode ser afetado de forma indevida por nenhuma das partes.

O campo “Problema/Solicitação” é acessível somente pelos solicitantes de serviços.

O campo “Observações/Andamento” é acessível somente pelos executores das ordens de serviços.

Tais campos tem a função de estabelecer e documentar a comunicação entre os dois lados envolvidos na Ordem de Serviço.