

# PROCEDIMENTOS PARA A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO (SOSI)

STI Unesp - Campus Experimental de Ourinhos

## 1 SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO DE INFORMÁTICA

Este documento tem o objeto de expor de forma clara e direta os procedimentos para utilização do Sistema de Ordem de Serviço de Informática (SOSI).

### 1.1 Cadastro

Para a utilização do sistema a primeira tarefa a ser executada é o cadastro no sistema. Essa tarefa deve ser feita através do endereço: <http://www.ourinhos.unesp.br/sosi/cadastro.php><sup>1</sup>. A figura 1.1 ilustra a área de cadastro do sistema, onde **todos** os dados deverão ser preenchidos corretamente, sendo necessários números de matrícula e CPF válidos. O e-mail informado no cadastro deve ser o fornecido pela instituição, ou seja, com domínio **@ourinhos.unesp.br**. Sua senha deverá conter no máximo dez dígitos, sendo recomendável utilizar pelo menos letras e números em sua composição e no mínimo seis caracteres, não sendo obrigatório esses requisitos, apenas recomendável. Para auxiliar na construção de sua senha de acesso o software exibirá o nível de seu valor, onde este é classificado em: fraco, médio e forte. Senhas fortes possuem uma segurança maior em relação às de níveis médio e fraco.

Para facilitar o preenchimento dos dados referentes ao endereço é possível digitar o número do seu CEP, e clicando na lupa do lado esquerdo desse campo é feita uma consulta dos dados remanescentes. Esse procedimento pode levar algum tempo e ainda alguns ajustes deverão ser feitos, como por exemplo, no número da residência.

---

<sup>1</sup> Por questões de segurança esse endereço poderá ser acessado somente através de componentes pertencentes à rede do Campus Experimental de Ourinhos.

Após o preenchimento de todos os campos corretamente clique no botão laranja denominado **Submeter dados ao SOSI**.

---

**SOSI (Sistema de Ordem de Serviço de Informática) :::**

**Dados Pessoais**

---

Nome:  Sobrenome:

Número de Matrícula:  Nascimento:



RG:  Natural de:

Telefone:  E-mail:

Sexo:  
☐ Masculino ☐ Feminino

**Endereço**

---

CEP:   UF:  

Cidade:  Bairro:

Logradouro:

**Dados de login**

---

CPF:

Senha:  Confirmação da senha:

**[Submeter dados ao SOSI]**

Figura 1.1: Área de cadastro do SOSI

## 1.2 Login

Após o cadastro no sistema (procedimento descrito no item 1.1) o *login* no sistema deverá ser efetuado através do endereço: <http://www.ourinhos.unesp.br/sosi/login.php><sup>2</sup>. Para executar esse procedimento

---

<sup>2</sup> Por questões de segurança esse endereço poderá ser acessado somente através de componentes pertencentes à rede do Campus Experimental de Ourinhos.

insira o seu CPF e senha previamente cadastrados e clicar em **Entrar no SOSI**. Para acessar a área administrativa do software, local exclusivo dos responsáveis pelo gerenciamento do software, basta digitar o nome do usuário, selecionar a opção **Login Administrativo**, digitar sua senha de acesso e clicar em **Entrar no SOSI**.



**SOSI**  
Sistema de Ordem de Serviço de Informática

Se você já é cadastrado no sistema SOSI do Campus de Ourinhos, digite seu CPF e Senha.

CPF (somente numeros):  ☐ Login Administrativo

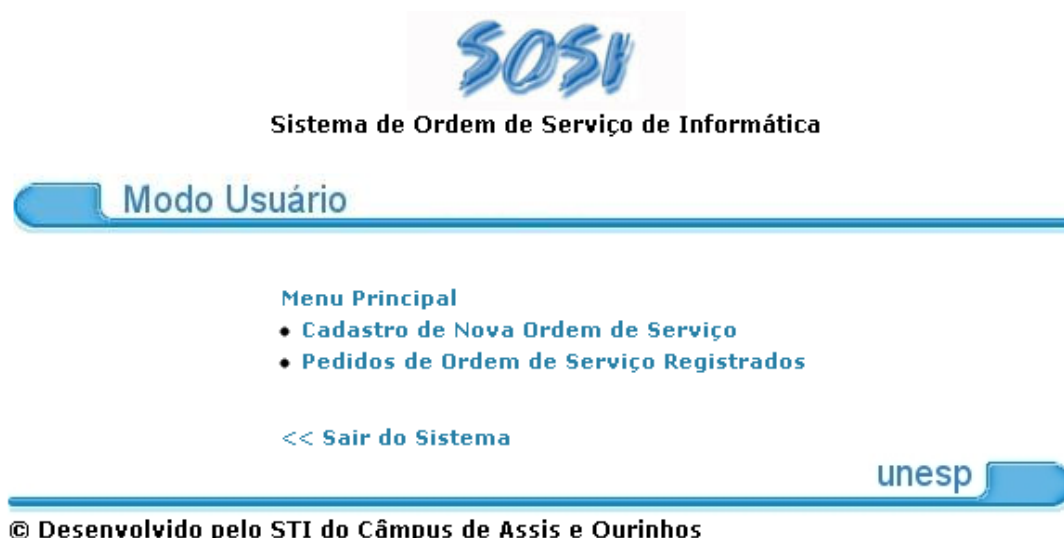
Senha:

**[Entrar no SOSI]**

Figura 1.2: Área de *login* do SOSI

### 1.3 Solicitação de Ordem de Serviço

Depois de efetuado o *login* (procedimento descrito no item 1.2), o menu principal do sistema será exibido (Figura 1.3).



**SOSI**  
Sistema de Ordem de Serviço de Informática

**Modo Usuário**

**Menu Principal**

- Cadastro de Nova Ordem de Serviço
- Pedidos de Ordem de Serviço Registrados

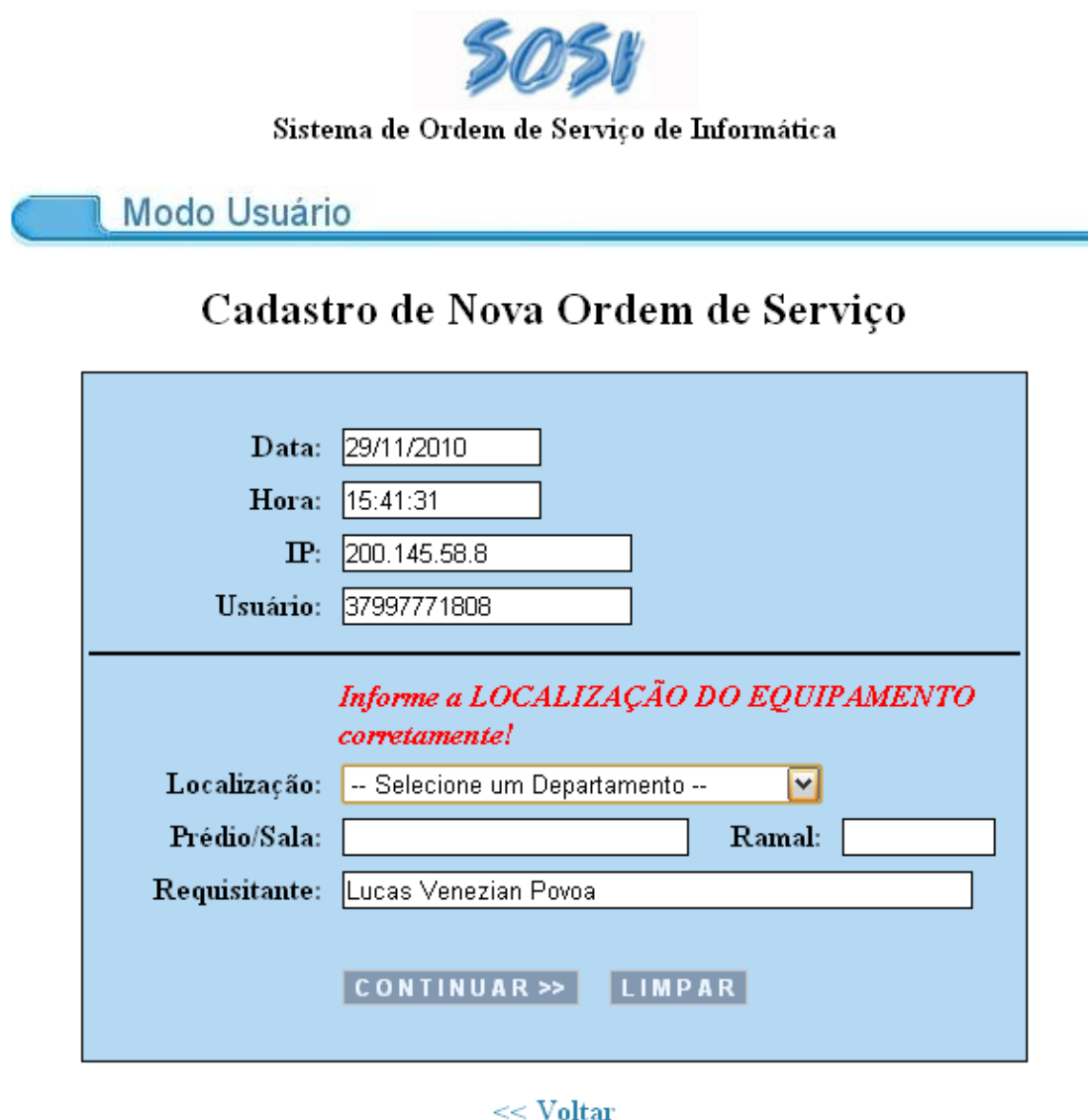
<< Sair do Sistema

unesp

© Desenvolvido pelo STI do Câmpus de Assis e Ourinhos

Figura 1.3: Menu principal do SOSI

Para efetuar uma ordem de serviço basta clicar no menu **Cadastro de Nova Ordem de Serviço**. A tela inicial desse procedimento (Figura 1.4) exibirá a hora e data atual, o endereço IP de seu componente, o CPF e o nome do usuário logado no sistema, não sendo possível alterar esses valores.



**SOSI**  
Sistema de Ordem de Serviço de Informática

**Modo Usuário**

### Cadastro de Nova Ordem de Serviço

Data:	<input type="text" value="29/11/2010"/>		
Hora:	<input type="text" value="15:41:31"/>		
IP:	<input type="text" value="200.145.58.8"/>		
Usuário:	<input type="text" value="37997771808"/>		

---

***Informe a LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO corretamente!***

Localização:	<input type="text" value="-- Selecione um Departamento --"/>		
Prédio/Sala:	<input type="text"/>	Ramal:	<input type="text"/>
Requisitante:	<input type="text" value="Lucas Venezian Povoá"/>		

[<< Voltar](#)

Figura 1.4: Área inicial de solicitação de ordem de serviço

Ao usuário haverá somente a preocupação em selecionar a localização do problema, informar o prédio ou sala onde ele está situado e o número de ramal do solicitante. Após informar esses dados clique em **CONTINUAR >>**.

Caso esteja tudo correto será exibida a tela final da área de solicitação de ordem de serviço (Figura 1.5). Caso haja alguma dúvidas sobre os dados informados basta clicar no botão << **Voltar**.

A interface do sistema SOSI, intitulada 'Sistema de Ordem de Serviço de Informática', apresenta uma barra de navegação com o modo 'Modo Usuário' selecionado. O título principal da seção é 'Cadastro de Nova Ordem de Serviço'. O formulário contém os seguintes campos:

- Número de Série:** Um menu suspenso com a opção 'Selecione o Número de Série do equipamento'.
- Componente:** Um menu suspenso com a opção 'Selecione um componente'.
- Defeito:** Uma área de texto grande para descrever o problema.

Na base do formulário, há dois botões: 'CADASTRAR' e 'LIMPAR'. Abaixo do formulário, há um link '<< Voltar'.

Figura 1.5: Área final de Solicitação de Ordem de Serviço

Para finalizar a solicitação basta informar o número de série do equipamento com defeito (caso não haja deverá ser selecionada a opção **Selecione esta opção caso não exista Número de Série**). Escolha o componente que mais se adequar a sua necessidade - opções como inserção de sítios web e instalação de softwares também estão disponíveis nessa lista. E por último descreva o problema a ser solucionado com o máximo de objetividade, não sendo vago. Clique em **CADASTRAR** para finalizar a ordem de serviço. Após esse procedimento um e-mail será enviado para sua caixa de entrada e também para a equipe responsável pelo atendimento.

## 1.4 Acompanhamento da Ordem de Serviço

Para acompanhar sua ordem de serviço basta clicar no menu **Pedidos de Ordem de Serviço Registrados** (Figura 1.3). A área de acompanhamento de ordem de serviço é ilustrada pela figura abaixo:

SOSI  
Sistema de Ordem de Serviço de Informática

Modo Usuário

Pedidos de Ordem de Serviço Registrados

• Em aberto • Fase de atendimento • Enviado para Assistência Técnica • Concluído

Data	Hora	Requisitante	Ramal	Componente	Defeito	Situação	
2010-11-29	15:41:31	Lucas Venezian Pova	5722	Caixas de Som	sdfsdfsd	•	+
2010-10-20	21:50:17	Lucas Venezian Pova	5726	Travando	O computador dispara uma tela azul ao iniciar.	•	+

<< Voltar

Figura 1.6: Área de acompanhamento de ordem de serviço registradas

Nessa área informações sobre a situação da ordem de serviço são exibidas para o usuário. No campo situação é ilustrado o status do pedido, sendo que cada cor representa um status diferente: vermelho representa em aberto - situação a qual o pedido ainda não foi atendido; laranja representa em fase de atendimento - situação a qual o pedido está sendo atendido, mas sem nenhuma resposta; azul representa enviado para assistência técnica - situação do pedido em que o equipamento foi enviado para terceiros, e; verde representa concluído - situação a qual o pedido já foi atendido e houve uma resposta definitiva. Para acompanhar anotações sobre o pedido o usuário deverá clicar no botão + e assim será exibida a descrição da situação do pedido.