



Cartilha

do Cliente

Solicitação de Serviços e Manutenção



.....	1
Apresentação	3
A quem se destina.....	3
Módulo de Serviços.....	3
Processos	4
Solicitação de Serviço/Manutenção	4
SS/SM	4
.....	4
Sintomas.....	6
.....	6
Liberação de Solicitação de Serviço	8
Liberar	9
.....	9
Bloquear/Cancelar	10

Apresentação

Este documento tem como objetivo apresentar os processos padrões do sistema, conhecidos durante os treinamentos de Implantação.

Aqui você encontrará de forma detalhada todas as informações necessárias para auxiliá-lo em futuros cadastros após a implantação.

A quem se destina

Clientes da vertical Mega Serviços.

Módulo de Serviços

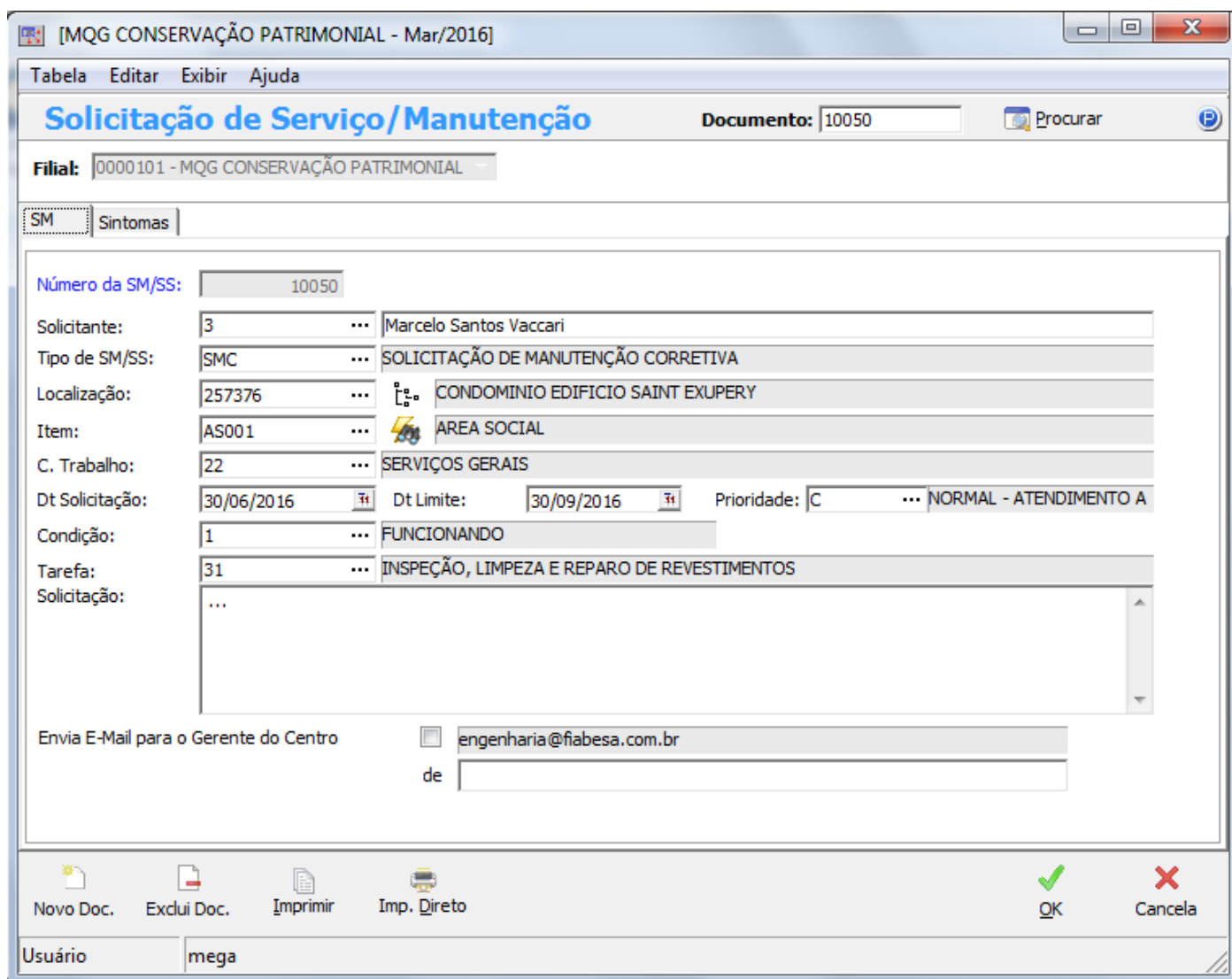


Processos

Solicitação de Serviço/Manutenção

Utilizada para registrar a demanda de serviços advinda diretamente dos usuários finais dos itens controlados.

SS/SM



[MQG CONSERVAÇÃO PATRIMONIAL - Mar/2016]

Tabela Editar Exibir Ajuda

Solicitação de Serviço/Manutenção Documento: 10050 Procurar

Filial: 0000101 - MQG CONSERVAÇÃO PATRIMONIAL

SM Sintomas

Número da SM/SS: 10050

Solicitante: 3 Marcelo Santos Vaccari

Tipo de SM/SS: SMC SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

Localização: 257376 CONDOMINIO EDIFICIO SAINT EXUPERY

Item: AS001 AREA SOCIAL

C. Trabalho: 22 SERVIÇOS GERAIS

Dt Solicitação: 30/06/2016 Dt Limite: 30/09/2016 Prioridade: C NORMAL - ATENDIMENTO A

Condição: 1 FUNCIONANDO

Tarefa: 31 INSPEÇÃO, LIMPEZA E REPARO DE REVESTIMENTOS

Solicitação: ...

Envia E-Mail para o Gerente do Centro engenharia@fiabesa.com.br de

Novo Doc. Exclui Doc. Imprimir Imp. Direto OK Cancela

Usuário mega

Número da SM/SS – Número sequencial do documento inserido.

Solicitante – Nome ou código do usuário/cliente solicitante do serviço.

Tipo de SM/SS – Tipo da solicitação que irá definir a prioridade do serviço no planejamento.

Localização – Local onde está localizado o item no qual está sendo solicitado o serviço.

Item – Ativo que é objeto do serviço solicitado.

C. Trabalho – Centro de trabalho para o qual o serviço será direcionado. O sistema sugere o centro do item ou da localização nessa ordem.

Dt. Solicitação – Data da solicitação. O default é a data do sistema.

Dt. Limite – Data limite desejada pelo usuário para término do serviço.

Prioridade – Prioridade sugerida para o serviço.

Condição – Condição operacional em que se encontra o item no momento da solicitação.

Tarefa – Serviço sugerido (se identificado) como base para a solicitação.

Solicitação – Narrativa da solicitação detalhada pelo usuário/cliente.

Sintomas

Lista de sintomas apresentados pelo item, quando se aplicar, que servirá como orientação para identificação dos serviços a realizar. Os sintomas são sugeridos a partir dos sintomas definidos no cadastro do item.

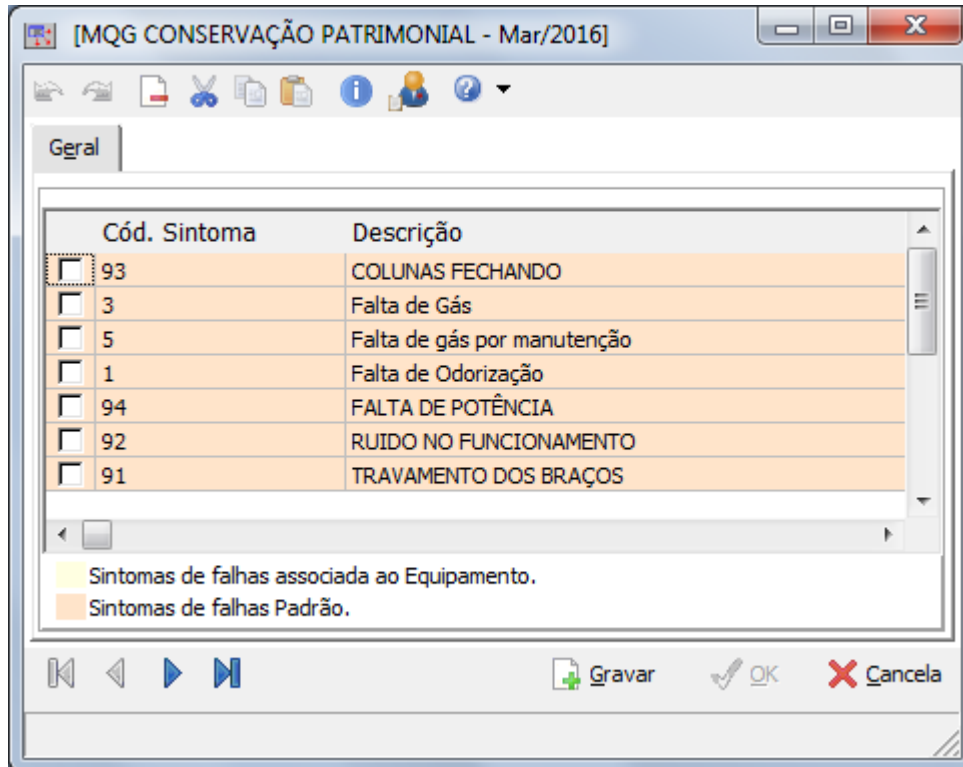
The screenshot shows a software window titled "[MQG CONSERVAÇÃO PATRIMONIAL - Mar/2016]". The main title is "Solicitação de Serviço/Manutenção". The document number is "10050". The branch is "0000101 - MQG CONSERVAÇÃO PATRIMONIAL". The current view is "Sintomas".

The "Item" field shows "AS001" and "AREA SOCIAL". Below this is a table of symptoms:

Cód.Sintoma	Descrição
4	Vazamento em Instalação Interna do usuário

On the right side of the table, there are buttons for "Inserir" (Insert) and "Apagar" (Delete). At the bottom of the window, there are buttons for "Novo Doc.", "Exclui Doc.", "Imprimir", "Imp. Direto", "OK", and "Cancela". The user is logged in as "mega".

Sintomas (Geral)



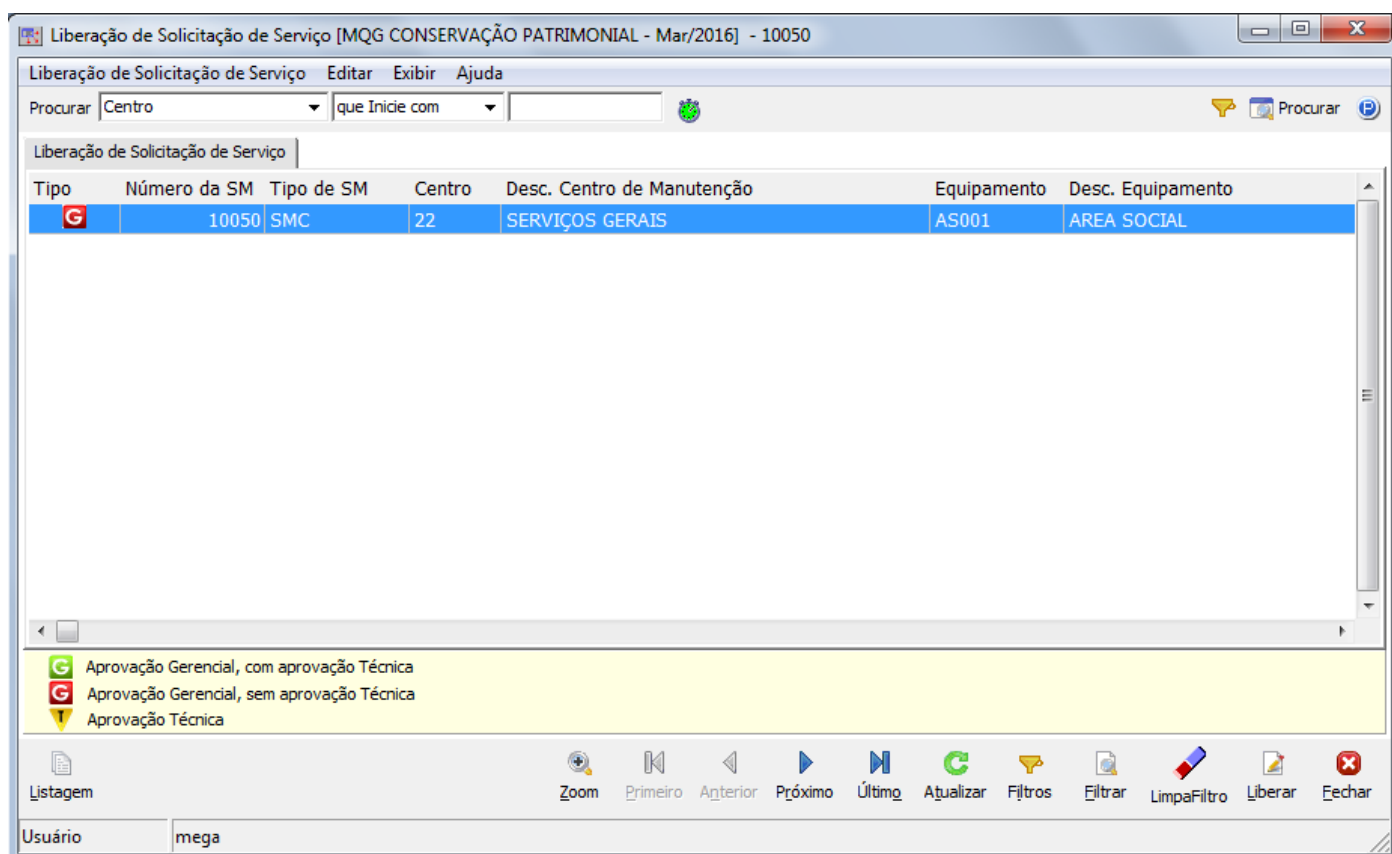
Cód. Sintoma	Descrição
<input type="checkbox"/> 93	COLUNAS FECHANDO
<input type="checkbox"/> 3	Falta de Gás
<input type="checkbox"/> 5	Falta de gás por manutenção
<input type="checkbox"/> 1	Falta de Odorização
<input type="checkbox"/> 94	FALTA DE POTÊNCIA
<input type="checkbox"/> 92	RUIDO NO FUNCIONAMENTO
<input type="checkbox"/> 91	TRAVAMENTO DOS BRAÇOS

Sintomas de falhas associada ao Equipamento.
 Sintomas de falhas Padrão.

Liberação de Solicitação de Serviço

Essa rotina é utilizada para criar as Ordens de Serviço a partir das solicitações.

São listadas no grid todas as SS pendentes, cujos centros de trabalho o usuário logado possui o direito de liberação de serviço (vide configuração do Centro de Trabalho). A cada solicitação está associada uma legenda indicando o nível de aprovação necessária.



Tipo	Número da SM	Tipo de SM	Centro	Desc. Centro de Manutenção	Equipamento	Desc. Equipamento
G	10050	SMC	22	SERVIÇOS GERAIS	AS001	AREA SOCIAL

Legend:

- G Aprovação Gerencial, com aprovação Técnica
- G Aprovação Gerencial, sem aprovação Técnica
- T Aprovação Técnica

Toolbar: Listagem, Zoom, Primeiro, Anterior, Próximo, Último, Atualizar, Filtros, Filtrar, LimpaFiltro, Liberar, Fechar

Usuário: mega

Funções

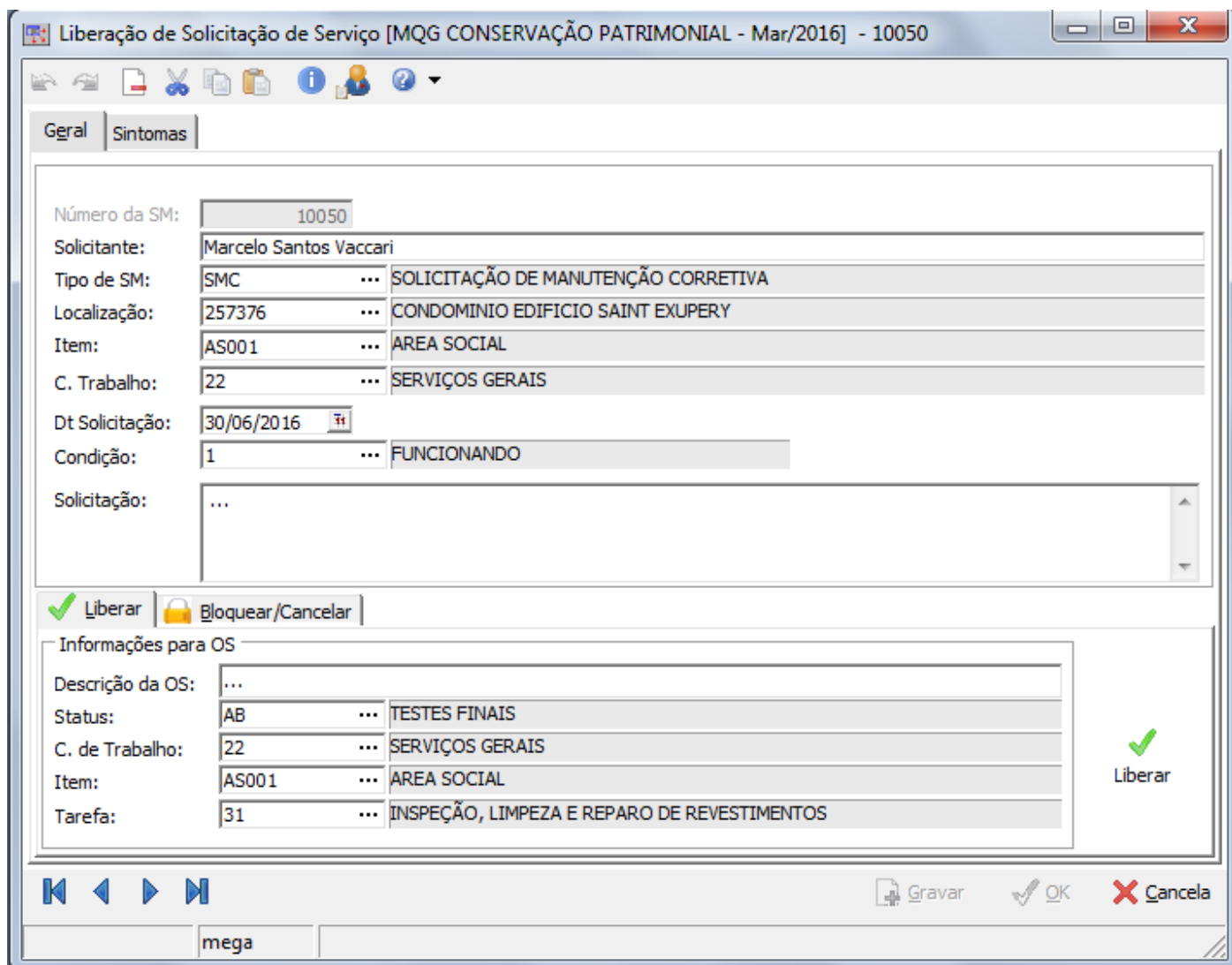
Liberar – Acesso a tela de liberação ou bloqueio definitivo da solicitação.

Filtros – Possibilita realizar um filtro por centro, datas, etc. nas solicitações pendentes.

Liberar

Ao pressionar o botão liberar o sistema irá criar uma nova OS vinculada a solicitação corrente.

Para a geração da OS será necessário ratificar ou complementar algumas informações adicionais (Descrição da OS, Status inicial, centro de trabalho, item e a tarefa inicial a ser incluída na OS). Há um parâmetro que define a tarefa default (4, TAREFA_PADRAO) .



Liberação de Solicitação de Serviço [MQG CONSERVAÇÃO PATRIMONIAL - Mar/2016] - 10050

Gerar Sintomas

Número da SM: 10050

Solicitante: Marcelo Santos Vaccari

Tipo de SM: SMC ... SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

Localização: 257376 ... CONDOMINIO EDIFICIO SAINT EXUPERY

Item: AS001 ... AREA SOCIAL

C. Trabalho: 22 ... SERVIÇOS GERAIS

Dt Solicitação: 30/06/2016

Condição: 1 ... FUNCIONANDO

Solicitação: ...

Liberar Bloquear/Cancelar

Informações para OS

Descrição da OS: ...

Status: AB ... TESTES FINAIS

C. de Trabalho: 22 ... SERVIÇOS GERAIS

Item: AS001 ... AREA SOCIAL

Tarefa: 31 ... INSPEÇÃO, LIMPEZA E REPARO DE REVESTIMENTOS

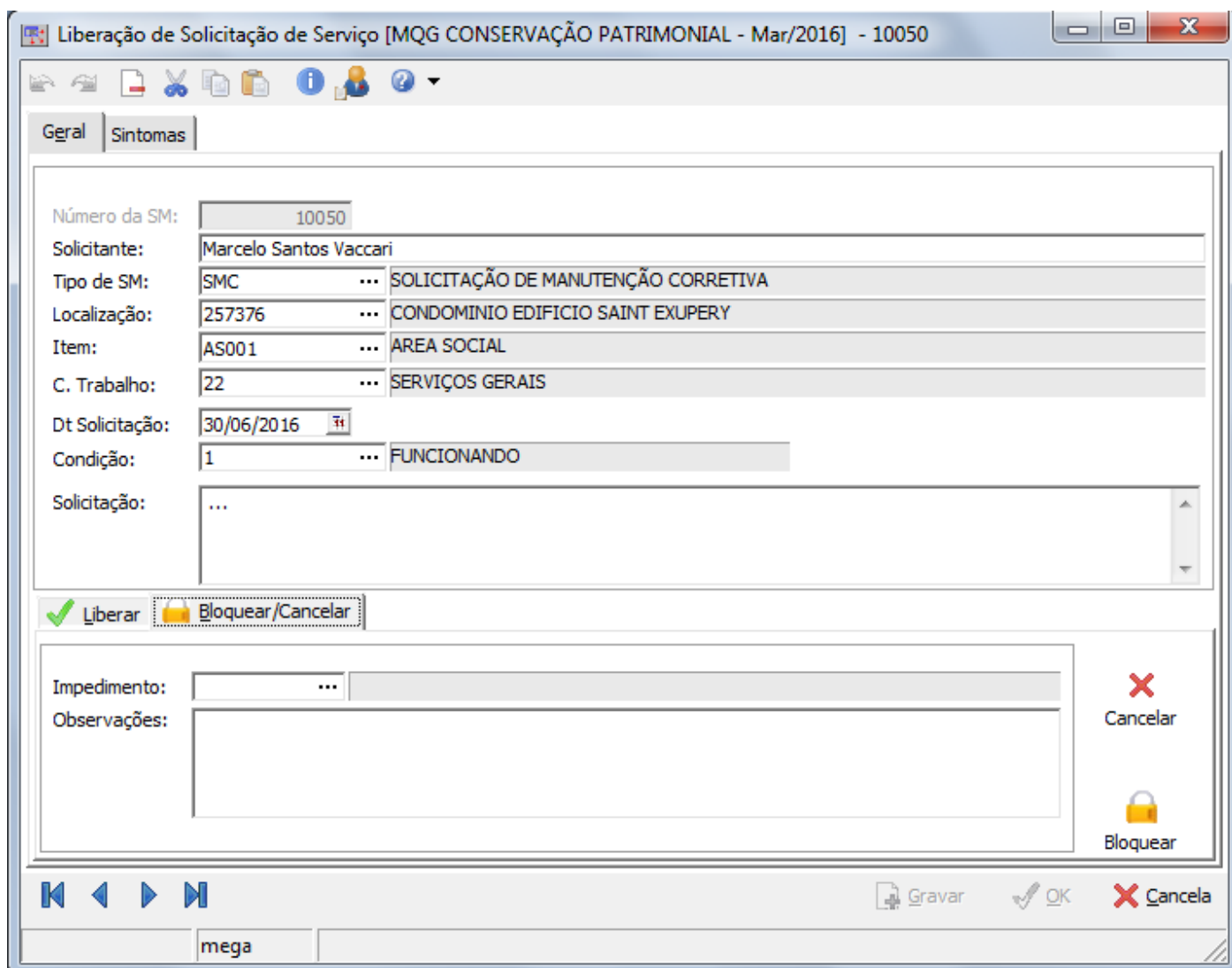
Liberar

Gravar OK Cancela

mega

Bloquear/Cancelar

Caso por algum motivo a solicitação não possa ser atendida, o usuário poderá bloquear a evolução do processo de atendimento. Para isso será necessário informar o código do impedimento e narrar a justificativa do bloqueio.



Número da SM:	10050
Solicitante:	Marcelo Santos Vaccari
Tipo de SM:	SMC ... SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA
Localização:	257376 ... CONDOMINIO EDIFICIO SAINT EXUPERY
Item:	AS001 ... AREA SOCIAL
C. Trabalho:	22 ... SERVIÇOS GERAIS
Dt Solicitação:	30/06/2016
Condição:	1 ... FUNCIONANDO
Solicitação:	...

Liberar Bloquear/Cancelar

Impedimento: ...

Observações: ...

Cancelar

Bloquear

Gravar OK Cancela

Impedimento – Código do impedimento para evolução do serviço.

Observações – Narrativa da justificativa do bloqueio.