



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
.....	Erro! Indicador não definido.
Sintomas.....	6
.....	Erro! Indicador não definido.
Liberação de Solicitação de Serviço	8
Liberar	9
.....	Erro! Indicador não definido.
Bloquear/Cancelar	10

Apresentação

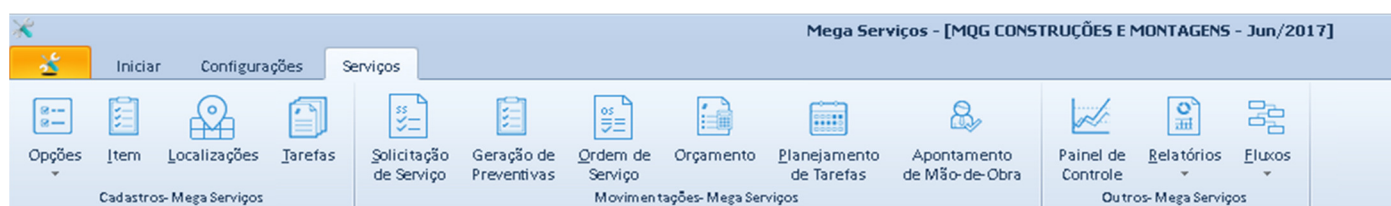
Este documento tem como objetivo apresentar os processos padrões do sistema, conhecidos durante os treinamentos de Implantação.

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

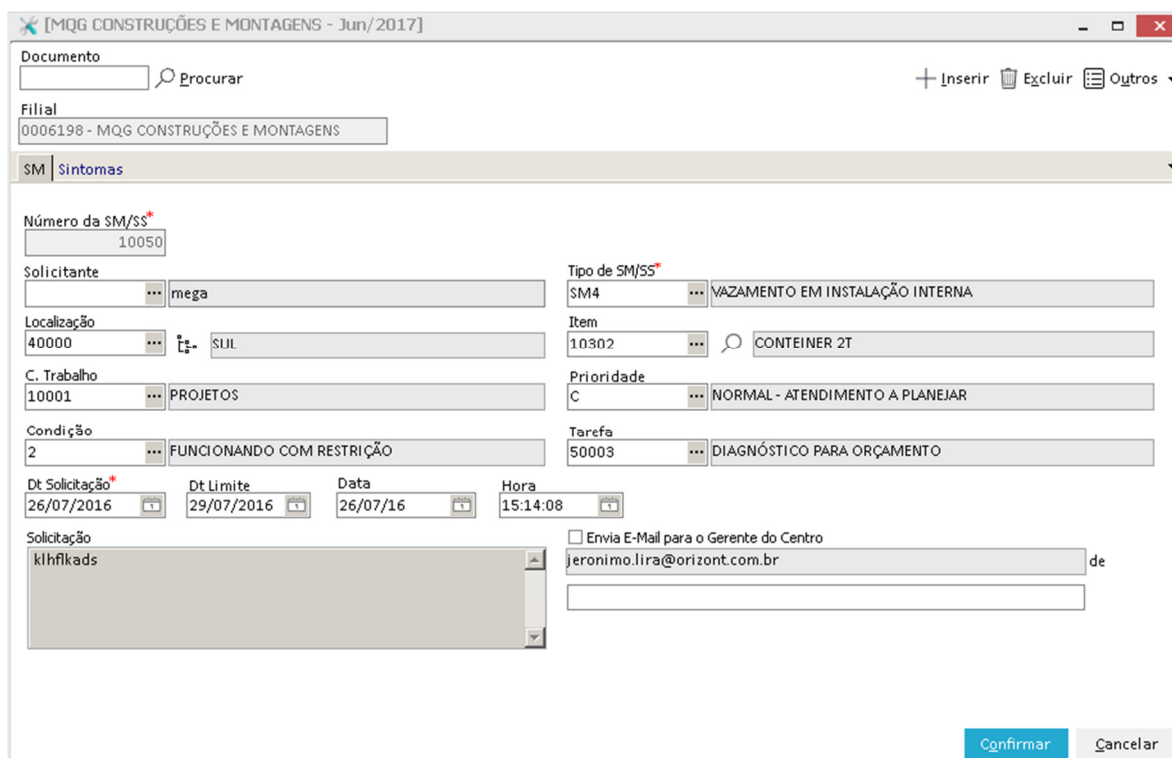


Processos

Solicitação de Serviço/Manutenção

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

SS/SM



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.

[MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS - Jun/2017]

Documento + Inserir

Filial
0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS

SM Sintomas

Item
10302 CONTEINER 2T

Cód.Sintoma	Descrição
3	Falta de Gás

Sintomas (Geral)

[MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS - Jun/2017]

Outros ▾

Cód. Sintoma	Descrição
<input checked="" 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"/> 99	NÃO APLICÁVEL
<input type="checkbox"/> 92	RUIDO NO FUNCIONAMENTO
<input type="checkbox"/> 111	TESTE
<input type="checkbox"/> 91	TRAVAMENTO DOS BRAÇOS
<input type="checkbox"/> 2	Vazamento do sistema de distribuição
<input type="checkbox"/> 4	Vazamento em Instalação Interna do usuário

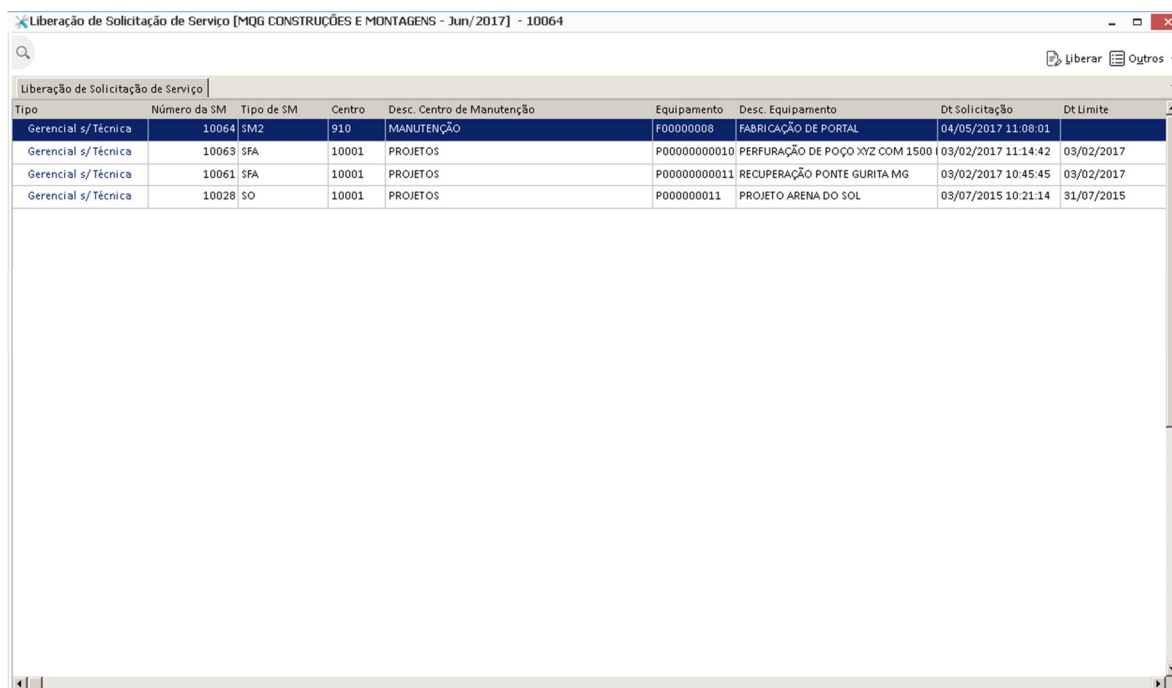
« < > »

Salvar e criar outro Confirmar Cancelar

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	Dt Solicitação	Dt Limite
Gerencial s/ Técnica	10064	SM2	910	MANUTENÇÃO	F00000008	FABRICAÇÃO DE PORTAL	04/05/2017 11:08:01	
Gerencial s/ Técnica	10063	SFA	10001	PROJETOS	P0000000010	PERFURAÇÃO DE POÇO XYZ COM 1500	03/02/2017 11:14:42	03/02/2017
Gerencial s/ Técnica	10061	SFA	10001	PROJETOS	P0000000011	RECUPERAÇÃO PONTE GURITA MG	03/02/2017 10:45:45	03/02/2017
Gerencial s/ Técnica	10028	SO	10001	PROJETOS	P000000011	PROJETO ARENA DO SOL	03/07/2015 10:21:14	31/07/2015

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 CONSTRUÇÕES E MONTAGENS - Jun/2017] - 10064

Outros

Geral | Sintomas

Número da SM
10064

Solicitante
Valentine Mendes Moraes

Tipo de SM*
SM2 ... VAZAMENTO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Localização
PE ... PERNAMBUCO

Item
F00000008 ... FABRICAÇÃO DE PORTAL

C. Trabalho
910 ... MANUTENÇÃO

Dt Solicitação*
04/05/2017

Condição
3 ... PARADO

Data
Hora

Solicitação*
N

Liberar | Bloquear/Cancelar

Informações para OS

Descrição da OS
N

Status
AB ... TESTES FINAIS

C. de Trabalho
910 ... MANUTENÇÃO

Item
F00000008 ... FABRICAÇÃO DE PORTAL

Tarefa
10007 ... ISOLAMENTO TÉRMICO

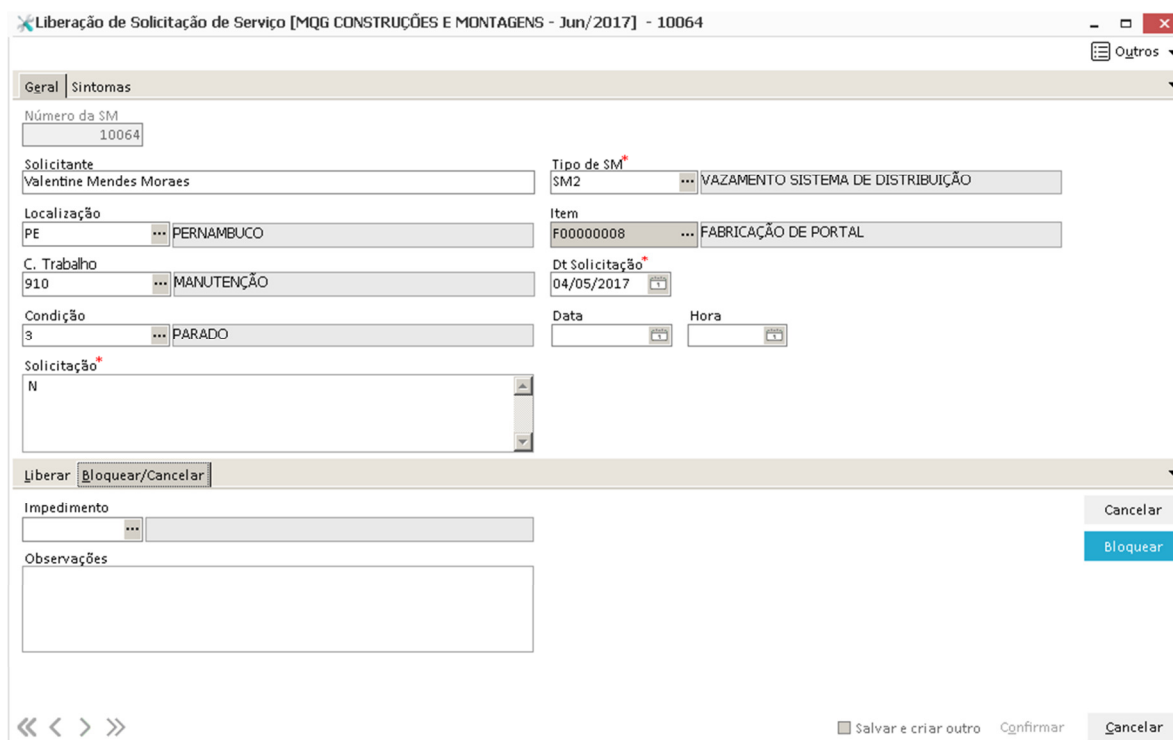
Liberar

« < > »

Salvar e criar outro Confirmar Cancelar

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.



Liberação de Solicitação de Serviço [MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS - Jun/2017] - 10064

Outros

Geral | Sintomas

Número da SM
10064

Solicitante
Valentine Mendes Moraes

Localização
PE ... PERNAMBUCO

C. Trabalho
910 ... MANUTENÇÃO

Condição
3 ... PARADO

Solicitação*
N

Tipo de SM*
SM2 ... VAZAMENTO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Item
F00000008 ... FABRICAÇÃO DE PORTAL

Dt Solicitação*
04/05/2017

Data
Hora

Liberar **Bloquear/Cancelar**

Impedimento

Observações

Cancelar
Bloquear

« < > »

Salvar e criar outro Confirmar Cancelar

Impedimento – Código do impedimento para evolução do serviço.

Observações – Narrativa da justificativa do bloqueio.