



**Cartilha**  
**do Cliente**  
Ordem de Serviço

---

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Apresentação .....             | 3  |
| A quem se destina.....         | 3  |
| Módulo de Serviços.....        | 3  |
| Movimentações / Execução ..... | 4  |
| Ordem de Serviço.....          | 4  |
| Item .....                     | 6  |
| Parada .....                   | 8  |
| Encerramento .....             | 9  |
| Tarefas.....                   | 10 |
| Geral.....                     | 12 |
| Configuração .....             | 14 |
| Movimento.....                 | 16 |
| Ocorrências .....              | 17 |
| Anexos.....                    | 18 |

## 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 Mega Serviços.

## Módulo de Serviços



## Movimentações / Execução

### Ordem de Serviço

Utilizada para registrar as demandas de tarefas a serem realizadas pelos diversos Centros de Trabalho. As Ordens de Serviço podem ter origem manual ou serem geradas de forma automática pela rotina de preventivas ou pela liberação de solicitações de serviços.

A Ordem de Serviço é utilizada também para realização de orçamento de projetos, através do qual uma ou diversas ordens recebem a alocação de recursos, através do planejamento, e seus custos associados de forma a se obter o custo/preço total para a execução do projeto vinculado.

**Ordem de Serviços**

Tabela Editar Exibir Ajuda

**Ordem de Serviço** Documento: [ ] Procurar

Filial: 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS Fechar

OS | Tarefas | Ocorrências | Anexos

OS: 11245 Tipo OS: PJT PROJETO (PRECIFICAÇÃO C/

Procedência: SM:

Origem: Interna Fornecedor:

Descrição: SINALIZAÇÃO BR-101 SUL KM 100-110 Retrabalho

Cliente: 7 AIR PRODUCTS Condição: 10DD 10 DIAS

Contrato:

Data Abertura: 05/04/2016 Hora: 16:53:26 Data Liberação: 05/04/2016 Hora: 00:00:00 Data Limite:

Início Planejado: 21/04/2016 Hora: 08:00:00 Fim Planejado: 14/06/2016 Hora: 17:00:00

Data Coletor: Hora: 00:00:00 Status: EX SERVIÇO EM EXECUÇÃO

Tempo estimado: 1305:00:00 Tempo Estimado Parada: 0,00

Ref. Geográfica: (-9.771317839561165, -36.6558837890625)

Item Encerramento

Localização: PE PERNAMBUCO

Item: P000000014 SINALIZAÇÃO RODOVIA PE-232

C. Trabalho: 10001 PROJETOS

Responsável: 22 Alexandre Mattos

Projeto: 13011 PROJETO DE SINALIZAÇÃO HORIZONTAL EMTU CORREDOR GUARULHOS

C. Custos: 1306002 Work Service

Prioridade: C NORMAL - ATENDIMENTO A PLANEJAR

Novo Doc. Exclui Doc. Imp. c/Filtro Imp. Direto Clonar Históricos OS's Abertas OK Cancela

Usuário mega

---

**OS** – Número da OS gerado automaticamente pelo sistema.

**Tipo OS** – Tabela que define as características da OS em relação a integração com os módulos de distribuição, Contratos e Materiais (tabela disponível em Cadastros >> Auxiliares >> Tipos de OS), assim como a metodologia de cálculo de precificação do orçamento da OS.

**Procedência** – Informa o processo que originou a OS.

**SM** – Número da Solicitação de Serviço/Manutenção que originou a OS.

**Origem** – Indica se a OS será executada interna ou por terceiros.

**Fornecedor** – Código do fornecedor do serviço, quando se tratar de OS realizada por terceiros.

**Descrição** – Descrição do serviço a ser executado.

**Retrabalho** – Indica se o serviço se trata de retrabalho.

**Cliente** – Código do cliente.

**Condição** – Código da Condição de Pagamento para o faturamento do serviço.

**Contrato** – Número do contrato ao qual a OS está vinculada e cuja medição estará associada.

**Data Abertura** – Data da abertura da OS.

**Hora** – Hora da abertura da OS.

**Data Liberação** – Data da liberação da OS para Execução.

**Hora** – Hora da liberação da OS para Execução.

**Data Limite** – Data limite para a execução da OS.

**Início Planejado** – Data planejada para início da execução da OS (atualizada automaticamente a partir do planejamento individual das tarefas).

**Hora** – Hora planejada para início da execução da OS (atualizada automaticamente a partir do planejamento individual das tarefas).

**Fim Planejado** – Data planejada para finalizar a execução da OS (atualizada automaticamente a partir do planejamento individual das tarefas).

**Hora** – Hora planejada para finalizar a execução da OS (atualizada automaticamente a partir do planejamento individual das tarefas).

**Data Coletor** – Data de registro da OS que pode ser utilizada quando a mesma está sendo originada através de coleta de dados por dispositivos móveis.

**Hora** – Hora do coletor.

**Status** – Situação atual da OS que pode ser definida manualmente ou automaticamente em alguns pontos do processo do sistema (Abertura, liberação, orçamento, finalização).

**Tempo Estimado** – Informa o tempo estimado para a execução da tarefa;

**Tempo Estimado Parada** – Informa o tempo estimado de parada para a execução da tarefa.

**Ref. Geográfica** – Referencia Geográfica da realização da OS utilizada para orientação de equipes de campo.

## Item

**Localização** – Código da localização do serviço.

**Item** – Código do item/equipamento objeto do serviço.


**C. Trabalho** – Centro de trabalho responsável pela gestão do serviço.


**Responsável** – Código do responsável pela OS.


**Projeto** – Código extenso do projeto ao qual está vinculado o serviço ao qual os custos serão alocados.


**C. Custos** – Código extenso do Centro de Custo ao qual serão alocados os custos do serviço.

**Prioridade** – Nível de prioridade de execução da OS.

 **Novo Doc.** Salva a OS atual e inicializa uma nova.

 **Exclui Doc.** Exclui a OS atual.

 **Imp. c/Filtro** Habilita a tela de Impressão da OS ou relatórios relativos permitindo a escolha de opções de filtro.

 **Imp. Direto** Imprime a OS corrente.



Clonar

Gera uma nova OS através da cópia da OS corrente.



Históricos

Acesso aos recursos (RH, Materiais, Despesas, Equipamentos, movimentações) utilizados na execução da OS.

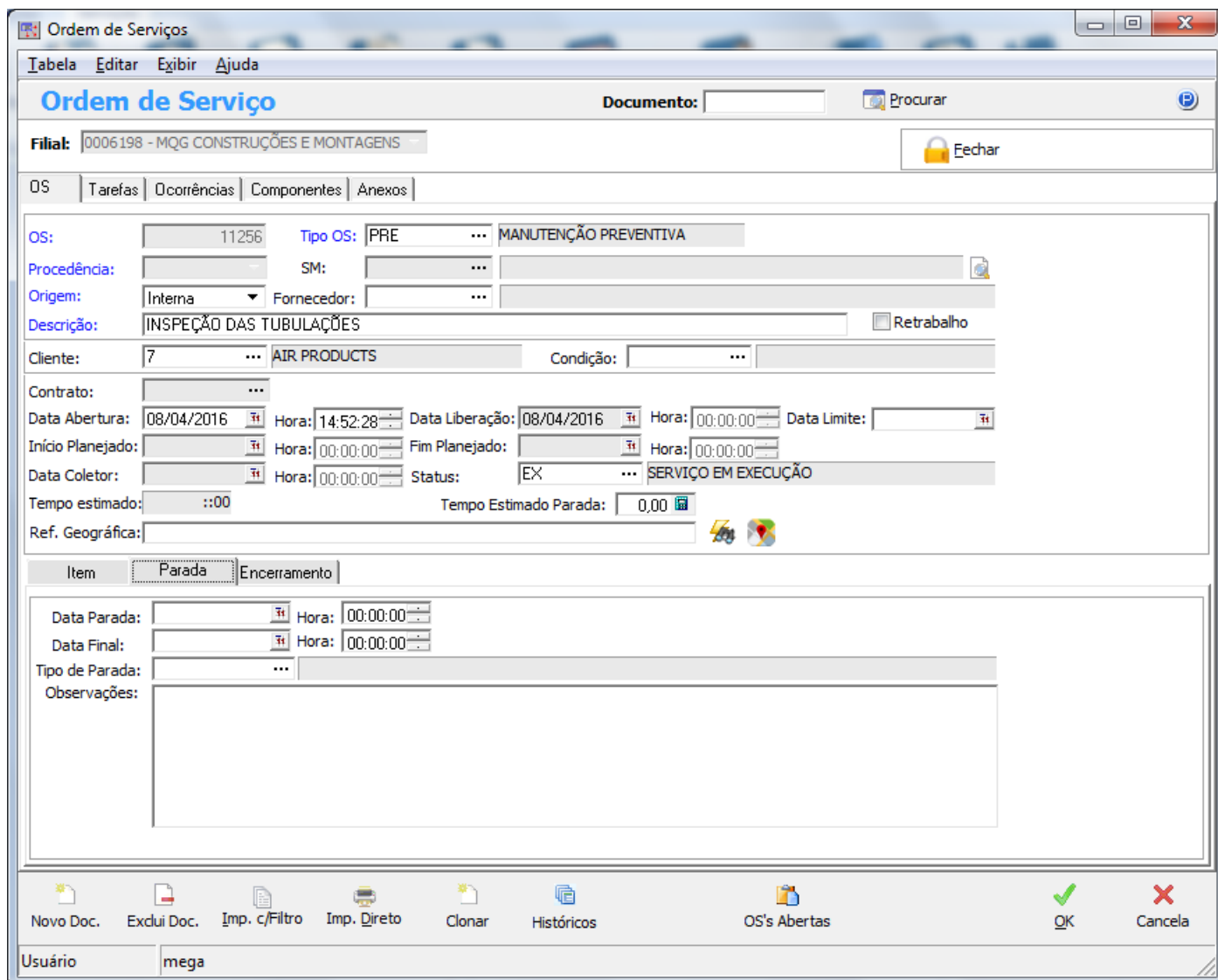


OS's Abertas

Lista todas as OS's abertas para o item da OS corrente.

## Parada

Informações relativas a paradas de produção decorrentes da manutenção, quando se trata de OS de manutenção.



**Ordem de Serviço** Documento:  Procurar

Filial: 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS Fechar

OS | Tarefas | Ocorrências | Componentes | Anexos

OS: 11256 Tipo OS: PRE ... MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Procedência: SM:

Origem: Interna Fornecedor:

Descrição: INSPEÇÃO DAS TUBULAÇÕES  Retrabalho

Cliente: 7 ... AIR PRODUCTS Condição:

Contrato:

Data Abertura: 08/04/2016 Hora: 14:52:28 Data Liberação: 08/04/2016 Hora: 00:00:00 Data Limite:

Início Planejado: Hora: 00:00:00 Fim Planejado: Hora: 00:00:00

Data Coletor: Hora: 00:00:00 Status: EX ... SERVIÇO EM EXECUÇÃO

Tempo estimado: ::00 Tempo Estimado Parada: 0,00

Ref. Geográfica:

Item | Parada | Encerramento

Data Parada:  Hora: 00:00:00

Data Final:  Hora: 00:00:00

Tipo de Parada:

Observações:

Novo Doc. Exclui Doc. Imp. c/Filtro Imp. Direto Clonar Históricos OS's Abertas OK Cancela

Usuário: mega

**Data Parada** – Data inicial de parada do equipamento.

**Hora** – Hora inicial de parada do equipamento.

**Data Final** – Data final de parada do equipamento.

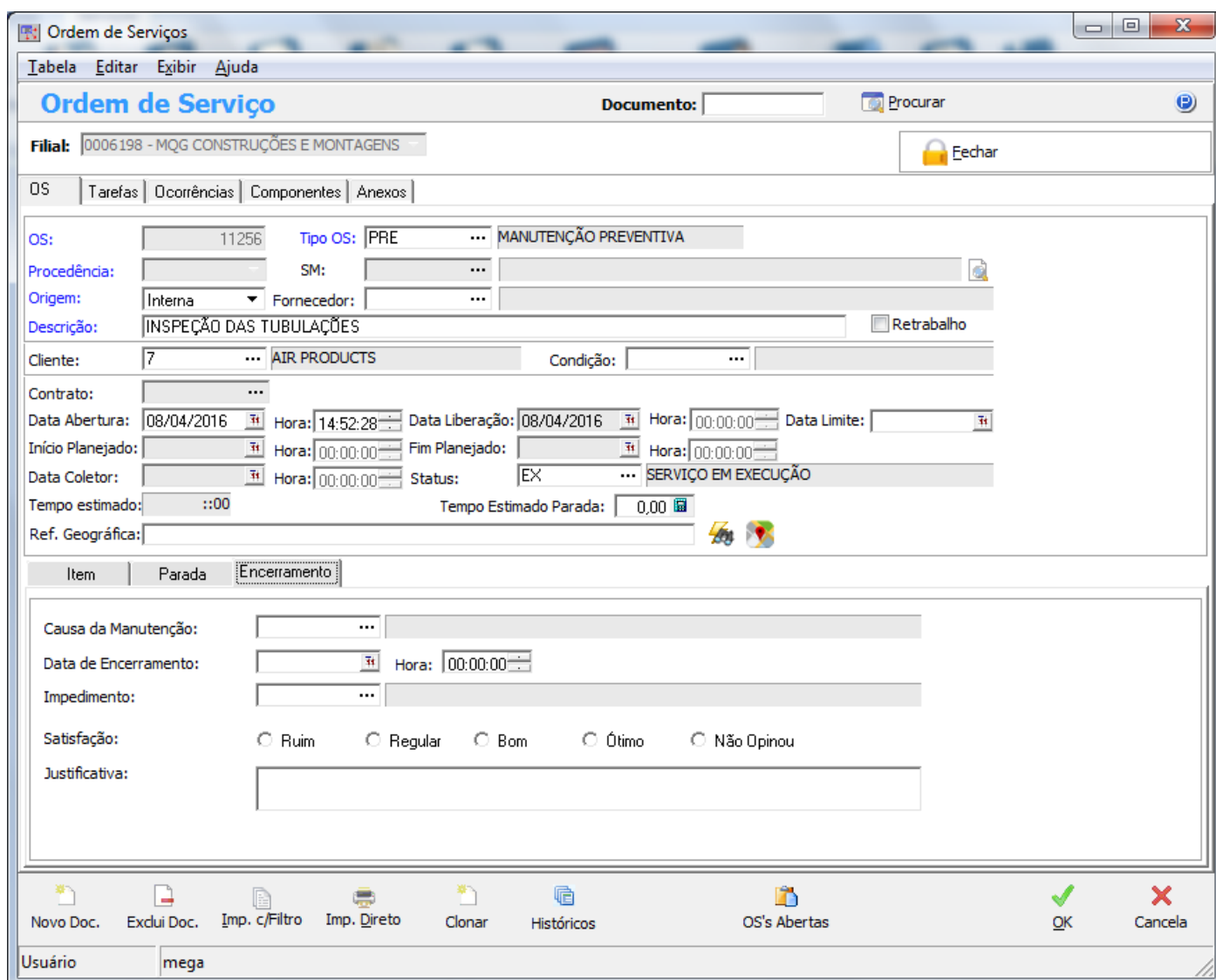
**Hora** – Hora final da parada do equipamento.

**Tipo Parada** – Identificação da tipo de parada causada pela manutenção.

**Observações** – Observações da parada do equipamento.



## Encerramento



The screenshot shows the 'Ordem de Serviços' (Service Order) form in the Mega Serviços system. The form is titled 'Ordem de Serviço' and is currently in the 'Encerramento' (Closing) tab. The form contains various fields for service details, including OS number, type, origin, description, client, contract, dates, times, status, and estimated time. The 'Encerramento' section includes fields for 'Causa da Manutenção' (Cause of Maintenance), 'Data de Encerramento' (Closing Date), 'Impedimento' (Impediment), 'Satisfação' (Satisfaction), and 'Justificativa' (Justification). The 'Satisfação' field has radio buttons for 'Ruim', 'Regular', 'Bom', 'Ótimo', and 'Não Opinou'. The 'Justificativa' field is a text area. The form also has a toolbar at the bottom with icons for 'Novo Doc.', 'Exclui Doc.', 'Imp. c/Filtro', 'Imp. Direto', 'Clonar', 'Históricos', 'OS's Abertas', 'OK', and 'Cancela'. The user 'mega' is logged in.

**Ordem de Serviço** Documento:  Procurar

Filial: 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS Fechar

OS | Tarefas | Ocorrências | Componentes | Anexos

OS: 11256 Tipo OS: PRE ... MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Procedência: SM: ...

Origem: Interna Fornecedor: ...

Descrição: INSPEÇÃO DAS TUBULAÇÕES  Retrabalho

Cliente: 7 ... AIR PRODUCTS Condição: ...



Contrato: ...

Data Abertura: 08/04/2016 Hora: 14:52:28 Data Liberação: 08/04/2016 Hora: 00:00:00 Data Limite: ...

Início Planejado: Hora: 00:00:00 Fim Planejado: Hora: 00:00:00

Data Coletor: Hora: 00:00:00 Status: EX ... SERVIÇO EM EXECUÇÃO

Tempo estimado: ::00 Tempo Estimado Parada: 0,00

Ref. Geográfica:  

Item | Parada | Encerramento

Causa da Manutenção: ...

Data de Encerramento: Hora: 00:00:00

Impedimento: ...

Satisfação:  Ruim  Regular  Bom  Ótimo  Não Opinou

Justificativa:

Novo Doc. Exclui Doc. Imp. c/Filtro Imp. Direto Clonar Históricos OS's Abertas OK Cancela

Usuário: mega

**Causa da Manutenção** – Identificação da causa de manutenção do equipamento.

**Data de Encerramento** – Data de encerramento do serviço.

**Impedimento** – Código do impedimento, caso a OS não seja realizada.

**Satisfação** – Classificação da satisfação do cliente final em relação a execução do serviço.

**Justificativa** – Descrição da justificativa do encerramento das tarefas.

## Tarefas

Lista de serviços a serem realizados na execução da OS.

The screenshot shows the 'Ordem de Serviço' (Service Order) window. The 'Tarefas' (Tasks) tab is active, displaying a table with the following data:

| Tarefa | Item | Fonte      | Tipo | Código Alternativo | Descrição da Tar... | Descrição da Exe... | Impedir |
|--------|------|------------|------|--------------------|---------------------|---------------------|---------|
| 51000  |      | 1          | S    |                    | SINALIZAÇÃO         | SINALIZAÇÃO         |         |
| 51001  |      | 2 INTERNA  | S    | 51001              | MOBILIZAÇÃO E DE    | MOBILIZAÇÃO E DE    |         |
| 51002  |      | 3 INTERNA  | S    | 51002              | ADMINISTRAÇÃO I     | ADMINISTRAÇÃO I     |         |
| 51100  |      | 4 INTERNA  | S    | 51100              | SINALIZAÇÃO HOR     | SINALIZAÇÃO HOR     |         |
| 51200  |      | 5 INTERNA  | S    | 51200              | SINALIZAÇÃO HOR     | SINALIZAÇÃO HOR     |         |
| 51300  |      | 6 INTERNA  | S    | 51300              | SINALIZAÇÃO HOR     | SINALIZAÇÃO HOR     |         |
| 51400  |      | 7 INTERNA  | S    | 51400              | SINALIZAÇÃO HOR     | SINALIZAÇÃO HOR     |         |
| 51500  |      | 8 INTERNA  | S    | 51500              | SINALIZAÇÃO TER     | SINALIZAÇÃO TER     |         |
| 51600  |      | 9 INTERNA  | S    | 51600              | SINALIZAÇÃO PLA     | SINALIZAÇÃO PLA     |         |
| 51700  |      | 10 INTERNA | S    | 51700              | SINALIZAÇÃO TER     | SINALIZAÇÃO TER     |         |
| 51710  |      | 11 INTERNA | S    | 51710              | APLICAÇÃO DE TAI    | APLICAÇÃO DE TAI    |         |
| 51720  |      | 12 INTERNA | S    | 51730              | DESCARACTERIZA      | DESCARACTERIZA      |         |
| 51730  |      | 13         | S    |                    | APLICAÇÃO DE TAI    | APLICAÇÃO DE TAI    |         |
| 51800  |      | 14 INTERNA | S    | 51800              | MONTAGEM DE PÉ      | MONTAGEM DE PÉ      |         |
| 51820  |      | 15 INTERNA | S    | 51820              | IMPLANTAÇÃO DE      | IMPLANTAÇÃO DE      |         |
| 51900  |      | 16 INTERNA | S    | 51900              | INSTALAÇÃO PLAC     | INSTALAÇÃO PLAC     |         |

The interface also includes a menu bar (Tabela, Editar, Exibir, Ajuda), a document search field, a 'Filiat' dropdown set to '0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS', and a 'Fechar' button. A right-hand sidebar contains actions like 'Modelo', 'Inserir', 'Editar', 'Apagar', 'Produto', 'Anterior', 'Próximo', 'Planejamento', 'C. Composição', and 'Apontamento'. The bottom toolbar features icons for 'Novo Doc.', 'Exclui Doc.', 'Imp. c/Filtro', 'Imp. Direto', 'Clonar', 'Históricos', 'OS's Abertas', 'OK', and 'Cancela'. The user 'mega' is logged in.

### Modelo

- Possibilita a inclusão de tarefas na OS a partir de modelos pré-definidos no cadastro de tarefas.

### Planejamento

- Permite definir, na própria OS, o cronograma de execução e os recursos planejados para execução da tarefa.

---

### C. Composição

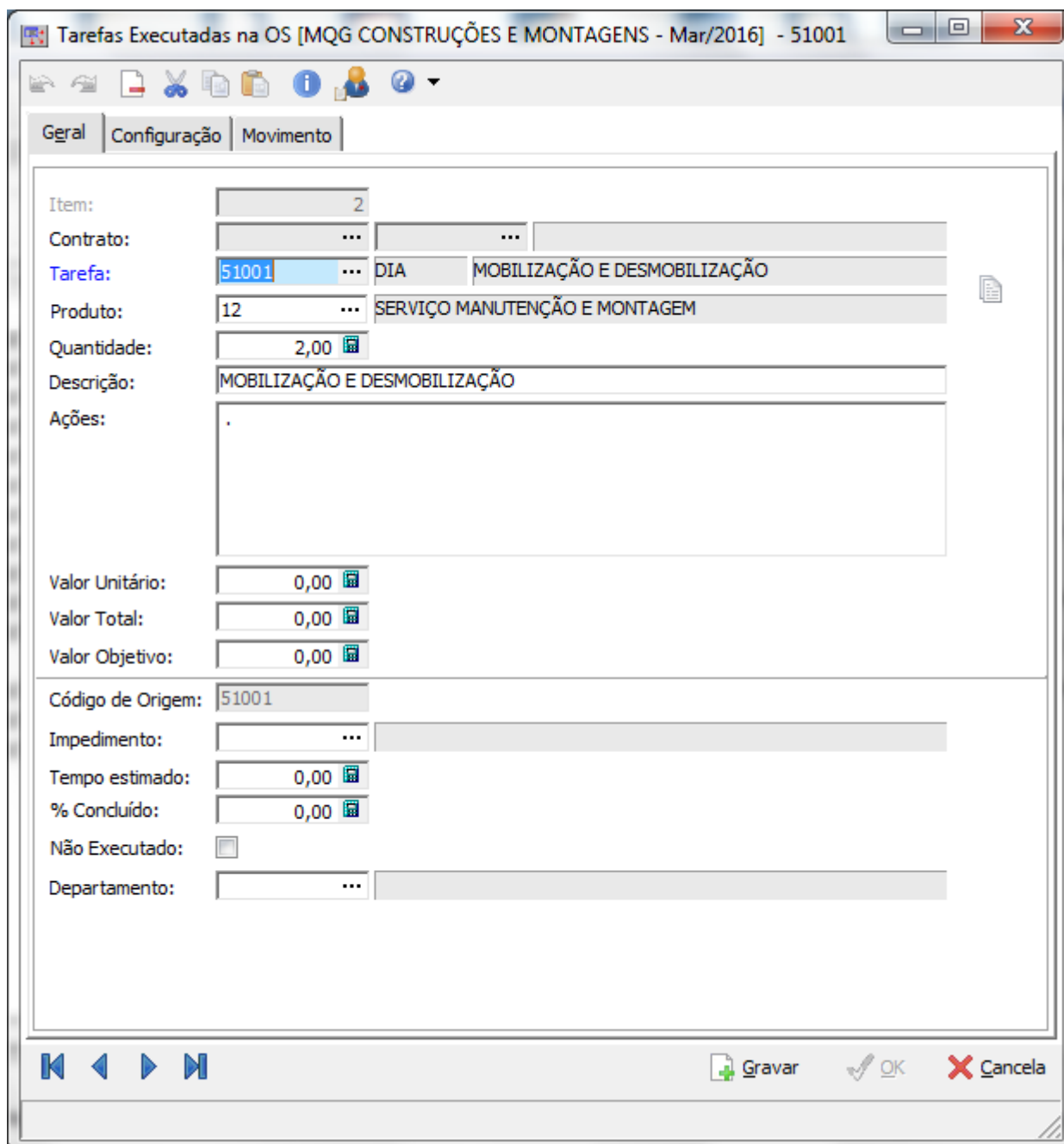
- Carrega os recursos planejados a serem consumidos a partir da composição padrão do cadastro de tarefas.

### Apontamento

- Possibilita digitação diretamente na OS dos apontamentos de RH utilizados para execução do serviço.

## Geral

Aba que reúne dados gerais das tarefas



**Tarefas Executadas na OS [MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS - Mar/2016] - 51001**

**Geral** | Configuração | Movimento

Item:

Contrato:

Tarefa:  ... DIA MOBILIZAÇÃO E DESMOBILIZAÇÃO

Produto:  ... SERVIÇO MANUTENÇÃO E MONTAGEM

Quantidade:

Descrição: MOBILIZAÇÃO E DESMOBILIZAÇÃO

Ações:

Valor Unitário:

Valor Total:

Valor Objetivo:

Código de Origem:

Impedimento:

Tempo estimado:

% Concluído:

Não Executado:

Departamento:

**Item** – Código sequencial da tarefa na OS.

**Contrato** – Número do contrato ao qual está vinculado o item, quando se tratar de OS vinculada a contrato.

**Tarefa** – Código da tarefa.

**Produto** – Código do item de estoque para faturamento ou movimento de estoque.

**Quantidade** – Quantidade do item.

**Descrição** – Descrição substituta ou complementar a descrição do cadastro de tarefa.

**Ações** – Descrição das ações necessárias a execução do serviço.

**Valor Unitário** – Preço base unitário do serviço (opcional, pois poderar ser definido no orçamento da OS).

**Valor Total** – Valor total do serviço (opcional, pois poderar ser definido no orçamento da OS).

**Valor Objetivo** – Valor de Referência Limite para orçamento, normalmente definido pelo cliente.

**Código de Origem** – Código do cadastro de origem da tarefa.

**Impedimento** – Código do impedimento no caso de impossibilidade de execução do serviço.

**Tempo Estimado** – Tempo de duração estimado para a tarefa em horas. Esse tempo não deve ser confundido com a quantidade de horas de trabalho necessárias.

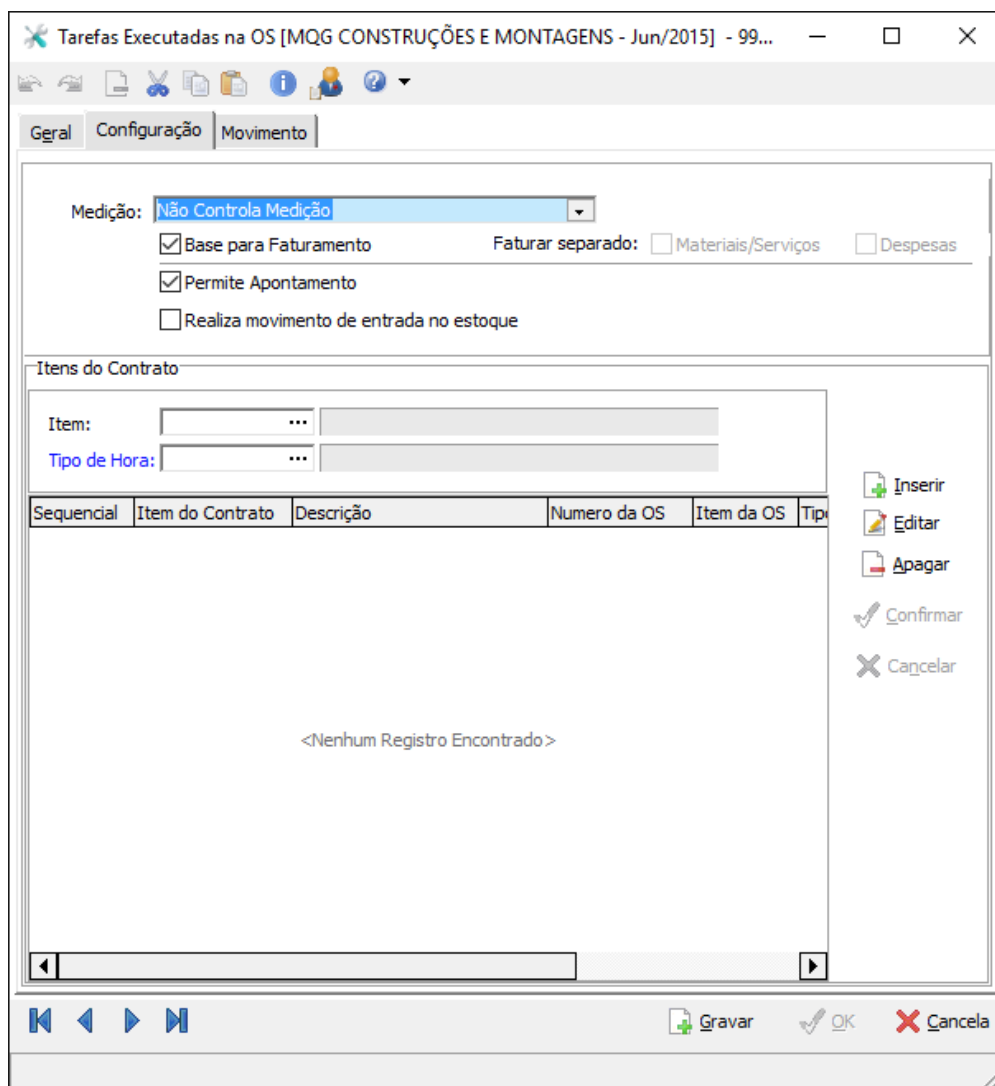
**% Concluído** – Percentual de evolução do serviço.

**Não Executado** – Indica se o serviço não foi executado por algum impedimento.

**Departamento** – Departamento no qual será realizado o serviço, no caso de serviços internos.

## Configuração

Parâmetros que definem o processo de planejamento, execução e faturamento do serviço.



Tarefas Executadas na OS [MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS - Jun/2015] - 99...

Medição: Não Controla Medição

Base para Faturamento      Faturar separado:  Materiais/Serviços     Despesas

Permite Apontamento

Realiza movimento de entrada no estoque

Itens do Contrato

Item:  ...

Tipo de Hora:  ...

| Sequencial                   | Item do Contrato | Descrição | Numero da OS | Item da OS | Tipo |
|------------------------------|------------------|-----------|--------------|------------|------|
| <Nenhum Registro Encontrado> |                  |           |              |            |      |

Inserir  
Editar  
Apagar  
Confirmar  
Cancelar

Gravar    OK    Cancelar

**Medição** - Campo que define como será feito o controle da medição da tarefa.

**Base para faturamento** – Informa se a tarefa faz parte da base para faturamento da OS.

**Faturar Separado** – Indica se materiais e/ou despesas devem ser faturados em pedidos de venda separados do serviço. Essa opção é habilitada quando o tipo de OS permite essa operação.

**Permite Apontamento** – Informa se a tarefa permite apontamento e se é referencia para o planejamento do cronograma de execução.

---

**Realiza movimento de entrada no estoque** – Informa se a tarefa realiza movimento de entrada no estoque. Deve ser marcada quando se trata de uma tarefa referente a um processo de produção.

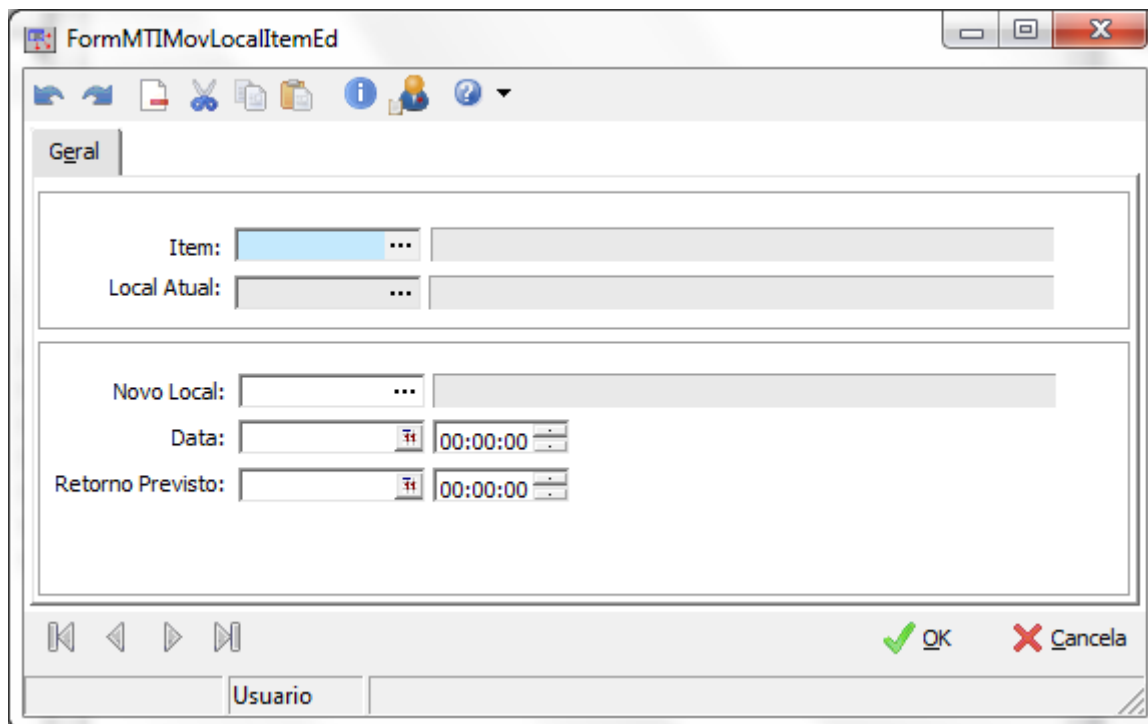
**Itens do Contrato** – Dados dos itens de contrato para situações específicas da medição do serviço.

**Item** – Código do item do contrato associado a situação específica.

**Tipo de Hora** – Tipo de hora associada a situação específica de execução.

## Movimento

Registro de movimentação de itens utilizados para execução da OS. Essas movimentações são utilizadas para controlar a localização de itens que possuem mobilidade, para efeito de controle patrimonial ou de faturamento de locações.



**Item** – Código do equipamento

**Local Atual** – Código da Localização atual.

**Novo Local** – Código do local de destino.

**Data** – Data da movimentação.

**Hora** – Hora da movimentação.

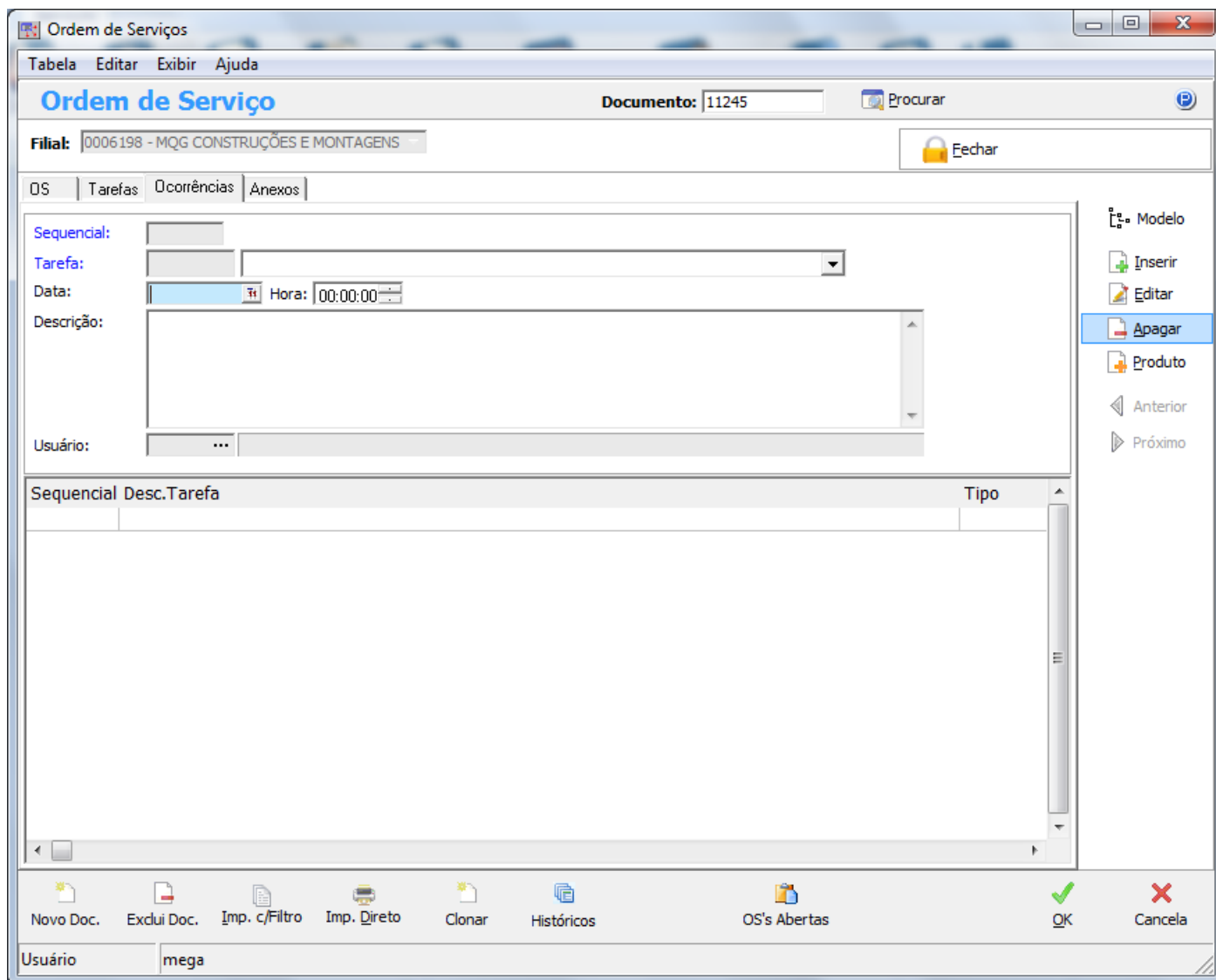
**Retorno Previsto** – Data prevista de retorno.

**Hora** – Hora prevista de retorno.



## Ocorrências

Registra de forma automática ou manual fatos ocorridos durante a execução da OS.



**Sequencial** – Número sequencial sugerido pelo sistema.

**Tarefa** – Tarefa da Ordem de Serviço.

**Data** – Data da ocorrência.

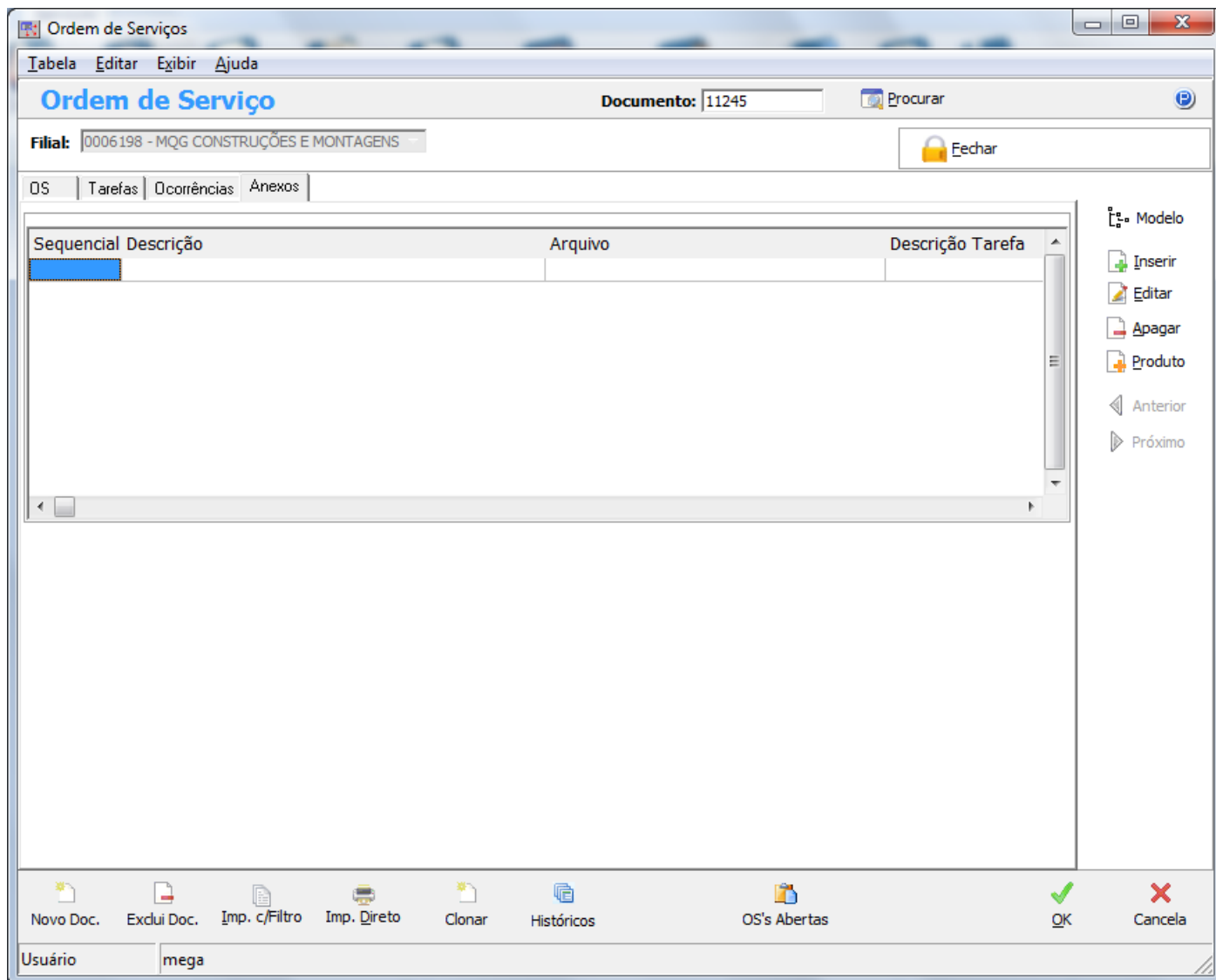
**Hora** – Hora da ocorrência.

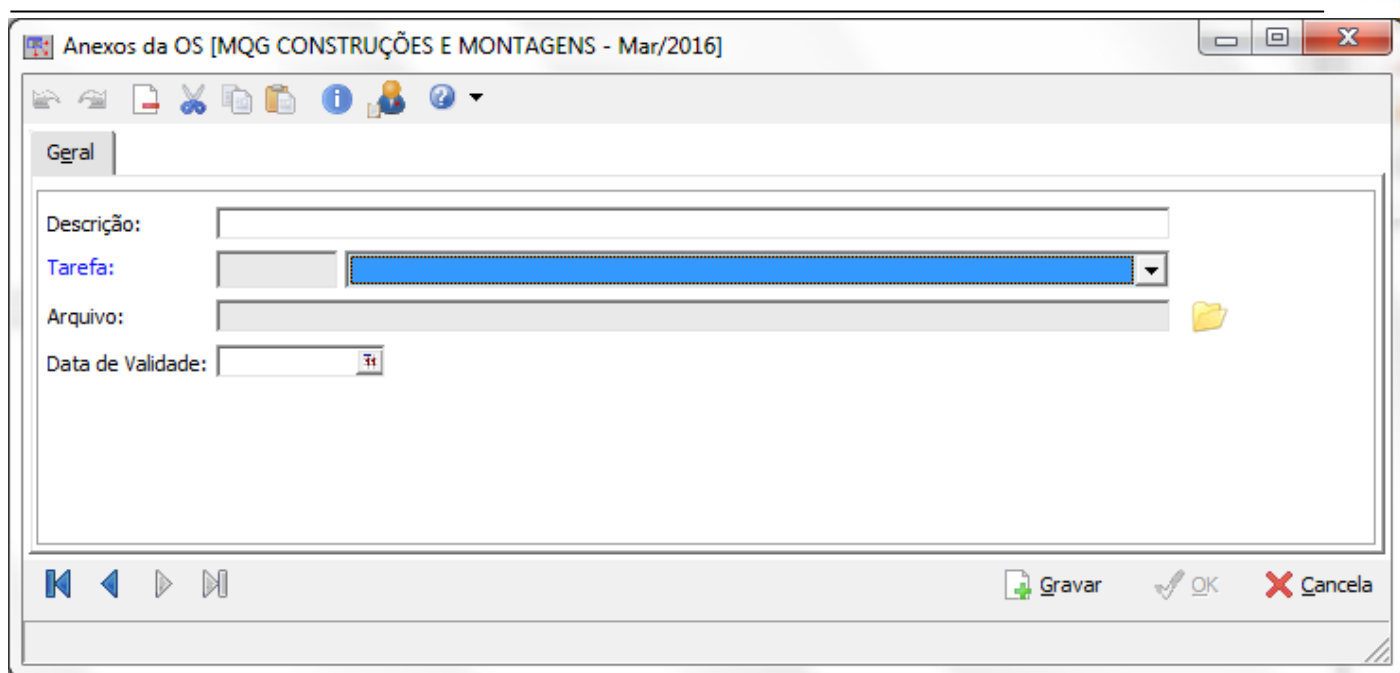
**Descrição** – Descrição da ocorrência.

**Usuário** – Usuário que registrou a ocorrência.

## Anexos

Armazena documentos associados a execução do serviço, tais como plantas, certificações, imagens, etc.





**Descrição** – Descrição do anexo.

**Tarefa** – Tarefa referente ao anexo.

**Arquivo** – Nome físico do arquivo.

**Data de Validade** – Data de validade do anexo.