



# 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.....	11
Configuração .....	13
Movimento.....	15
Ocorrências .....	16
Anexos.....	17

## Apresentação

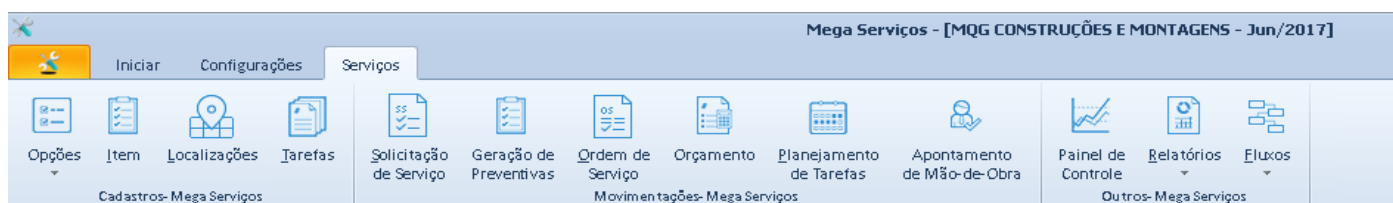
Este documento tem como objetivo apresentar os processos padrões do sistema, conhecidos durante os treinamentos de Implantação.

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**

Documento:  Procurar Direto Clonar Históricos Inserir Excluir Outros

Filial: 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS Abrir OS Encerrada Orçamento Finalizado

OS | Tarefas | Ocorrências | Anexos

OS\* 10929 Tipo OS\* PJT PROJETO (PRECIFICAÇÃO C/ SERVIÇO)

Procedência\* MA SM

Origem\* Interna Fornecedor

Descrição\* SINALIZAÇÃO VERTICAL E HORIZONTAL PE-28 TRECHO PONTEZINHA CABO  Retrabalho

Cliente 56 CONSTRUTORA XYZ Condição 30/60/90

Contrato

Data Abertura\* 01/03/2014 Hora\* 11:33:20 Data Liberação 20/03/2014 Hora 00:00:00 Data Limite

Início Planejado 24/03/2014 Hora 09:00:00 Fim Planejado 09/10/2014 Hora 17:00:00

Data Coletor Hora Status EN SERVIÇO FINALIZADO

Tempo estimado 4783:60:00 Tempo Estimado Parada

Ref. Geográfica

Item	Encerrame...
Localização	PE
Item	P000000007
C. Trabalho*	10001 PROJETOS
Responsável	
Projeto	13007 SINALIZAÇÃO PE-28
C. Custos*	1306002 Work Service
Prioridade	D PROGRAMADA - ATENDIMENTO PERIÓDICO

Confirmar Cancelar

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.

 **Excluir** Exclui a OS atual.


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

 **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.

---

 Outros ▼ : 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.

The screenshot shows the 'Ordem de Serviços' window with the following details:

- Documento:** Procurar
- Filial:** 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS
- OS:** 11407, Tipo OS: COR, MANUTENÇÃO CORRETIVA FORA
- Procedência:** RT, SM
- Origem:** Interna, Fornecedor
- Descrição:** Programação da Rota - 21 - Localização: 255798 - BANCO XYZ- AGÊNCIA SUZANO, CENTRO, SP.  Retrabalho
- Data Abertura:** 03/02/2017, Hora: 00:00:00, Data Liberação, Hora, Data Limite
- Início Planejado:** 03/02/2017, Hora: 00:00:00, Fim Planejado: 03/02/2017, Hora: 00:10:00
- Data Coletor:** Hora, Status: AB, TESTES FINAIS
- Tempo estimado:** 0:10:00, Tempo Estimado Parada
- Ref. Geográfica:**
- Item Parada:**
  - Data Parada: Hora
  - Data Final: Hora
  - Tipo de Parada: ...
  - Observações: [Empty text area]
- Buttons:** Confirmar, Cancelar

**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

**Ordem de Serviços**

Documento

Filial: 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS  **OS Encerrada**

OS: 11407 Tipo OS: COR MANUTENÇÃO CORRETIVA FORA

Procedência: RT SM

Origem: Interna Fornecedor

Descrição: Programação da Rota: - 21 - Localização: 255798 - BANCO XYZ- AGÊNCIA SUZANO, CENTRO, SP  Retrabalho

Cliente: Condição

Contrato

Data Abertura: 03/02/2017 Hora: 00:00:00 Data Liberação: Hora: Data Limite:

Início Planejado: 03/02/2017 Hora: 00:00:00 Fim Planejado: 03/02/2017 Hora: 00:10:00

Data Coletor: Hora: Status: AB TESTES FINAIS

Tempo estimado: 0:10:00 Tempo Estimado Parada

Ref. Geográfica

Item | Parada: Encerrame...

Causa da Manutenção: 012 SUJEIRA NO EQUIPAMENTO

Data de Encerramento: 10/05/2017 Hora: 00:00:00 NF. de remessa:

Impedimento:

Satisfação:  Ruim  Regular  Bom  Ótimo  Não Opinou

Justificativa: teste

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

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

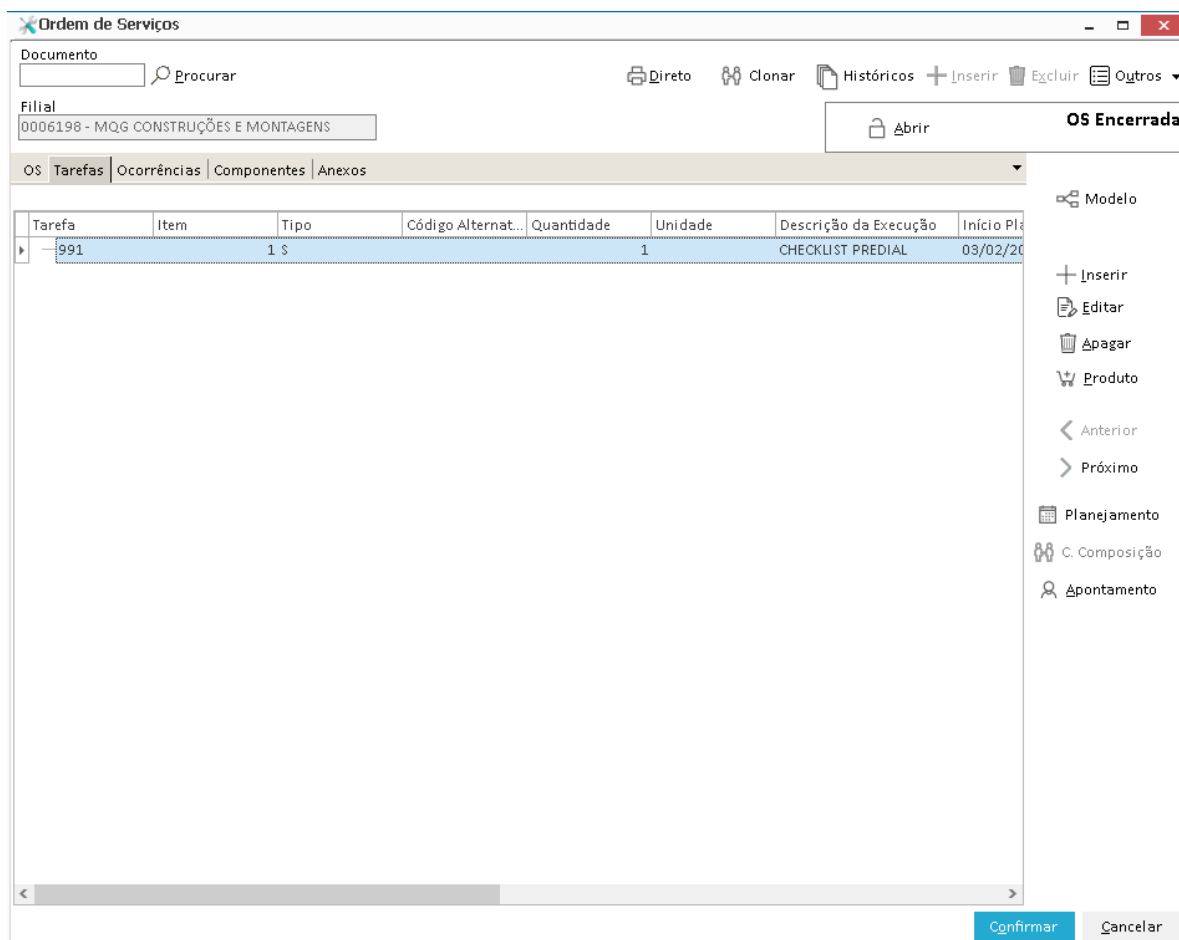
**Impedimento** – Código do impedimento, caso a OS não seja realizada.

**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 Serviços' (OS) application window. The document number is 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS. The task list is as follows:

Tarefa	Item	Tipo	Código Alternat...	Quantidade	Unidade	Descrição da Execução	Início Pl...
991		1 S		1		CHECKLIST PREDIAL	03/02/20

The interface includes a search bar, navigation buttons (Direto, Clonar, Históricos, Inserir, Excluir, Outros), and a right-hand menu with options like Modelo, Inserir, Editar, Apagar, Produto, Anterior, Próximo, Planejamento, C. Composição, and Apontamento. The status 'OS Encerrada' is visible in the top right corner.

### 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 - Jun/2017] - 61050

Outros ▾

Geral  Configuração  Movimento

Item	3	
Contrato	332	245928 SERVIÇO MANUTENÇÃO E MONTAGEM
Tarefa*	61050 ... UN	DEFINIÇÃO DE LOCAL
Produto	12 ...	SERVIÇO MANUTENÇÃO E MONTAGEM
Quantidade	1,00	
Descrição	DEFINIÇÃO DE LOCAL	
Ações	.	
Valor Unitário	10.000,00	
Valor Total	10.000,00	
Valor Objetivo	200.000,00	
Código de Origem		
Impedimento	...	
C. Trabalho	10020 ...	PROJETOS MECANICOS
Tempo estimado	16,00	
% Concluído		
<input type="checkbox"/> Não Executado		
Departamento	...	

Salvar e criar outro

**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.

**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.

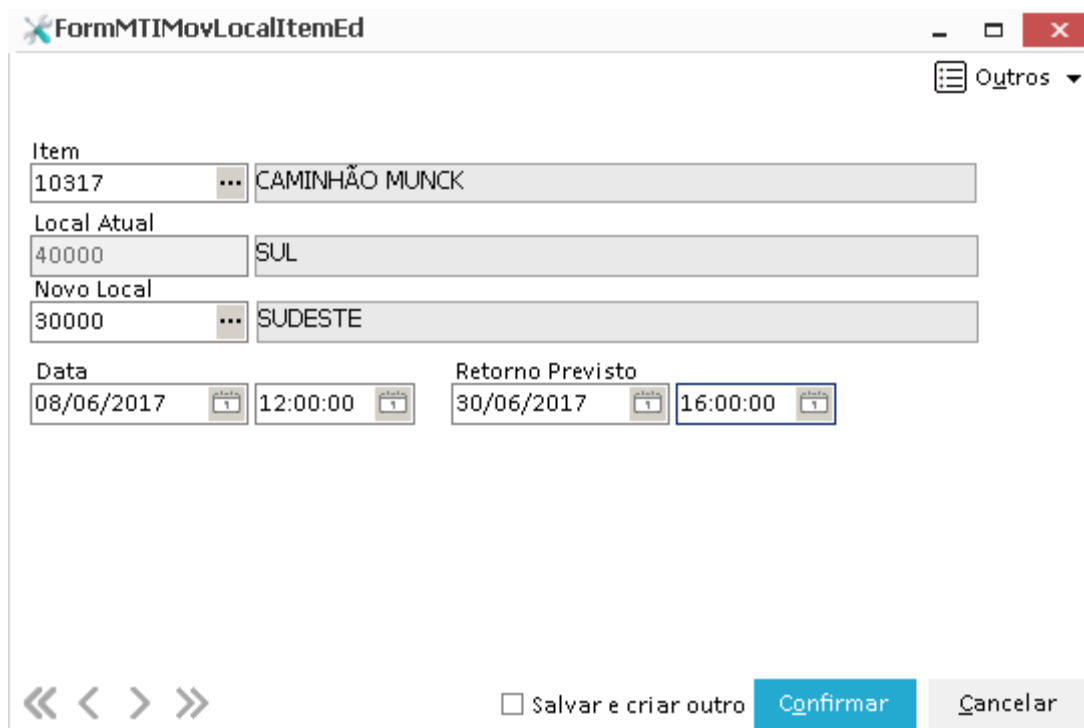
**Itens do Contrato** – Dados dos itens de contrato para situações específicas da medição do serviço.

**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.



The screenshot shows a software window titled "FormMTIMovLocalItemEd" with a standard Windows title bar (minimize, maximize, close). The window contains a form with the following fields:

- Item:** 10317 (with a dropdown arrow) and CAMINHÃO MUNCK
- Local Atual:** 40000 (with a dropdown arrow) and SUL
- Novo Local:** 30000 (with a dropdown arrow) and SUDESTE
- Data:** 08/06/2017 (with a calendar icon)
- Hora:** 12:00:00 (with a clock icon)
- Retorno Previsto:** 30/06/2017 (with a calendar icon) and 16:00:00 (with a clock icon)

At the bottom of the window, there are navigation arrows (back, forward) and three buttons:  Salvar e criar outro, Confirmar, and Cancelar.

**Item** – Código do equipamento

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

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

**Data** – Data da movimentação.

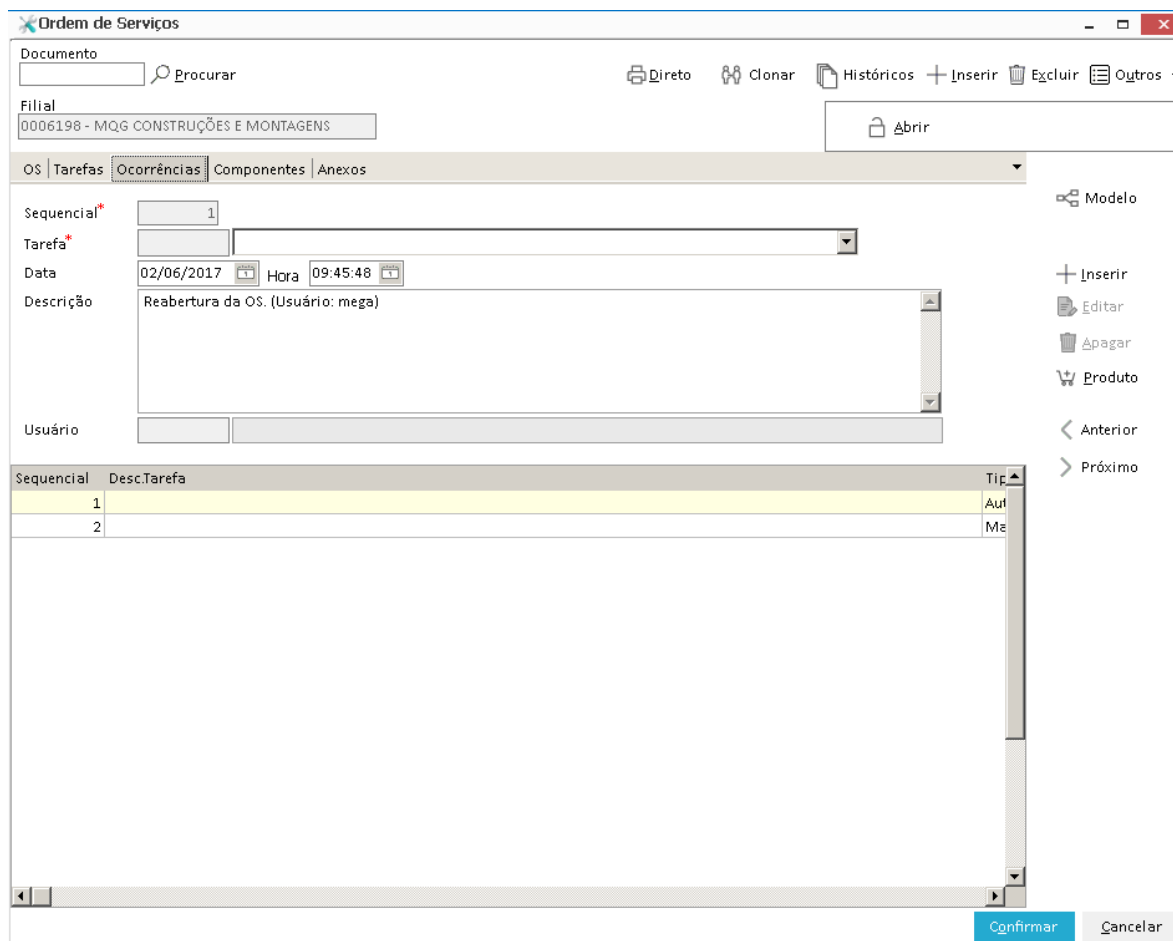
**Hora** – Hora da movimentação.

**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.



**Ordem de Serviços**

Documento:  Procurar

Filial: 0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS

OS | Tarefas | **Ocorrências** | Componentes | Anexos

Sequencial\*:

Tarefa\*:

Data: 02/06/2017 Hora: 09:45:48

Descrição: Reabertura da OS. (Usuário: mega)

Usuário:

Sequencial	Desc.Tarefa	Tip
1		Aut
2		Me

Confirmar Cancelar

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

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

**Data** – Data da ocorrência.

**Hora** – Hora da ocorrência.

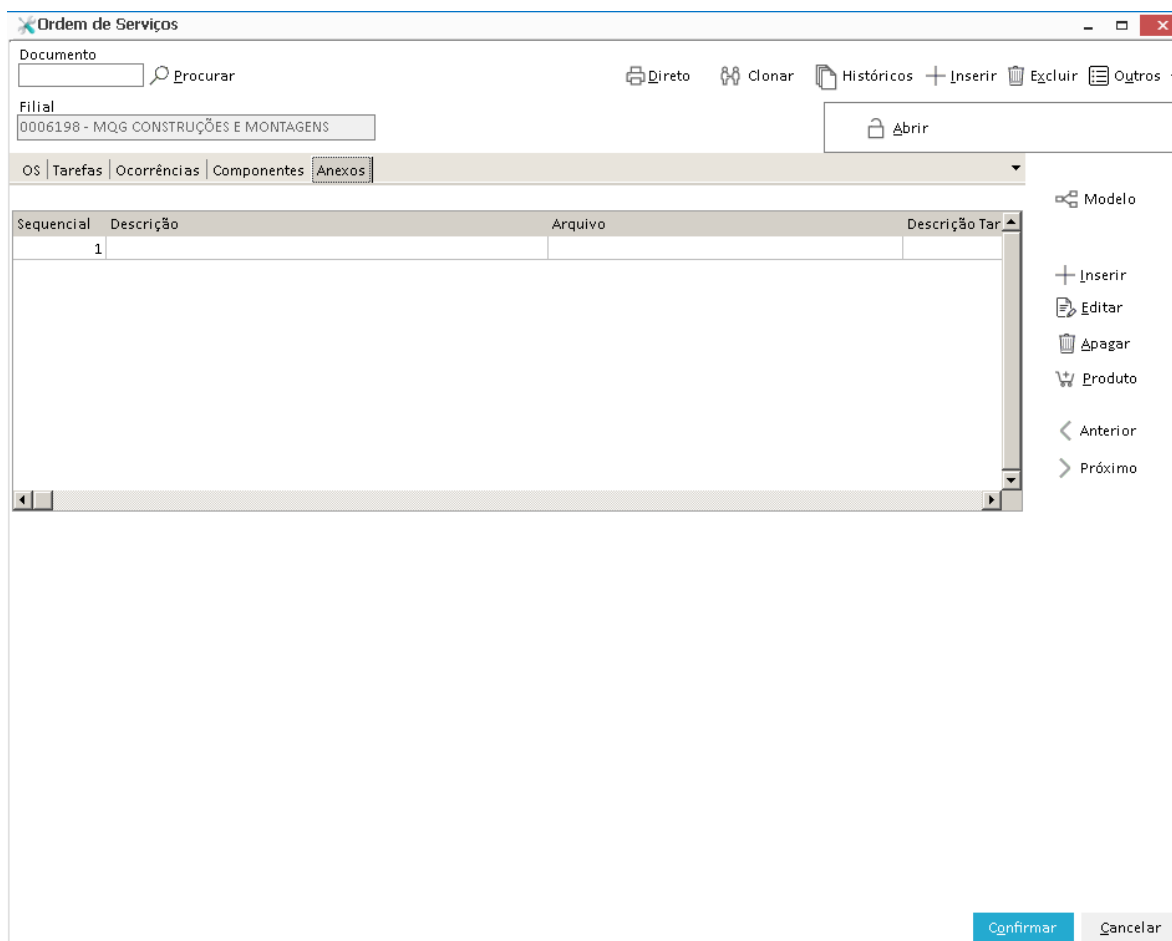
**Descrição** – Descrição da ocorrência.

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



## Anexos

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



Documento

Procurar

Direto Clonar Históricos Inserir Excluir Outros

Filial

0006198 - MQG CONSTRUÇÕES E MONTAGENS

Abrir

OS | Tarefas | Ocorrências | Componentes | Anexos

Sequencial	Descrição	Arquivo	Descrição Tar
1			

Modelo

Inserir

Editar

Apagar

Produto

Anterior

Próximo

Confirmar Cancelar

**Descrição** – Descrição do anexo.

**Tarefa** – Tarefa referente ao anexo.

**Arquivo** – Nome físico do arquivo.

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