

# TECLÓGICA

TECNOLOGIA COM EXCELÊNCIA E COMPROMISSO, DO SEU JEITO.

## Manual Mega Mobuss Construção

Manual de utilização do módulo de Assistência Técnica no Portal web

|               |            |
|---------------|------------|
| <b>Versão</b> | 1.0        |
| <b>Data</b>   | 12/08/2013 |

## Histórico de Revisão

| <b>Versão</b> | <b>Data</b> | <b>Descrição</b> |
|---------------|-------------|------------------|
| 1.0           | 12/08/2013  | Versão inicial   |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| Manual de utilização do módulo de Assistência Técnica no Portal web ..... | 1  |
| Histórico de Revisão .....  | 2  |
| 1. Assistência Técnica .....  | 4  |
| 1.1.1. Solicitações de Atendimento .....                                  | 4  |
| 1.1.2. Visitas.....   | 11 |
| 1.1.1. Tipos de Despesas .....  | 12 |
| 1.1.2. Grupos de Sistemas Construtivos.....                               | 12 |
| 1.1.3. Modelo de Análise .....  | 13 |
| 1.2. Indicadores.....   | 14 |
| 1.2.1. Meus Indicadores .....   | 14 |
| 2. Dúvidas? .....   | 19 |

## 1. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Este módulo foi construído para atender uma das necessidades essenciais das construtoras, a de controle das assistências técnicas realizadas. Abrange o cadastro de clientes, data de habitação, data de entrega das chaves aos seus clientes, controle de garantias dos itens, materiais e serviços que constituem o empreendimento, bem como a procedência das solicitações de atendimento.

### 1.1.1. Solicitações de Atendimento

Sempre que um cliente tiver algum problema referente o seu local, entrará em contato com a Construtora. Esta por sua vez registrará a Solicitação de Atendimento no sistema via Mobuss Integrador ou via Mobuss Móvel, se necessário agendará uma visita ao local para Vistoria ou Reparo.

**Consulta de Solicitações de Atendimento**

**Parâmetros da Pesquisa**

Situação da Solicitação de Atendimento: Aberta ou Em Andamento

Situação da Visita: Todas

Obra: [Campo de texto]

Local: [Campo de texto]

Sistema Construtivo: [Campo de texto]

Causa Raiz: [Campo de texto]

Período de Abertura: [Campo de texto] A mais de [Campo de texto] dias

Data de Abertura: [Campo de texto] Até [Campo de texto]

Data de Resolução: [Campo de texto] Até [Campo de texto]

Data de Encerramento: [Campo de texto] Até [Campo de texto]

Procedência: [Campo de texto] Prioridade: [Campo de texto]

**Retrabalho**

Todos  Sim  Não

**Situação Regulatória**

Todos  Com Pendências  Sem Pendências

Descrição: Contém [Campo de texto]

Diagnóstico: Contém [Campo de texto]

**Visitas**

Início Prevista: [Campo de texto] Até [Campo de texto]

Início Realizada: [Campo de texto] Até [Campo de texto]

Colaborador: [Campo de texto]

Empreiteira: [Campo de texto]

**Botões de Ação:** Pesquisar, Nova Pesquisa, Incluir Solicitação, Numeração, Encerrar Selecionados, Reabrir Selecionados, Exportar Resultados

**Callouts:**

- Utilize os filtros desejados para consultar as Solicitações de Atendimento.
- Clique em Incluir Solicitação para incluir uma nova solicitação de atendimento.
- Selecione esses botões para encerrar as solicitações selecionadas, ou reabrir solicitações encerradas.
- Se clicar no botão Numeração será exibido uma janela com a numeração da última solicitação.
- Se desejar reiniciar a numeração das solicitações, clique no botão indicado. Sugere-se esta função quando houver alteração na Legislação ou quando a empresa estipular a periodicidade para reinitialização.

**Janela de Numeração:** Numeração das Solicitações de Atendimento. Último Número: 10. Botões: Reiniciar, Fechar.

O cliente poderá contatar o SAC da Construtora via telefone, assim como pode haver situações em que ele encontre casualmente um engenheiro de assistência técnica ou algum dos colaboradores executores desta atividade e solicite um atendimento.

A construtora deverá registrar no sistema (móvel ou integrador) a solicitação do cliente e agendar uma visita quando for necessário.

Para registrar a solicitação do cliente o atendente deverá questionar qual a obra e o local referente à solicitação. Observe abaixo os campos que precisam ser preenchidos na solicitação de atendimento.

*Utilize a opção "Solicitação Agrupadora" para agrupar várias solicitações de um mesmo cliente, por exemplo, para facilitar na resolução dessas solicitações.*



*Selecione o cliente para qual a solicitação está sendo gerada. Se o cliente não estiver selecionado, clique na lupa.*

*Descreva o motivo da solicitação neste campo.*

*O responsável pode ser quem direcionará a solicitação aos executores do serviço ou quem executará.*

*A situação jurídica serve para sinalizar se o cliente possui alguma pendência com a empresa, seja juridicamente ou financeiramente.*

*Marque este campo se identificar se a solicitação trata-se de um retrabalho.*

Os ícones “i”  exibem uma tela informativa, com os dados de cadastro do local ou cliente, enquanto que o ícone  mostra o histórico de solicitações do local ou do cliente, conforme imagens abaixo:

**Manter Cliente**

Nome Completo \*  
KARLA KELLEN NECHI DE FREITAS

Tipo de Cliente \*  
PROPRIETÁRIO

CPF/CNPJ  
271.362.358-80

Apelido  
KARLA KELLEN NECHI DE FREITAS

Telefone Celular

Telefone Comercial

Telefone Residencial

E-mail  
KARLAKN@YAHOO.COM.BR

Endereço  
RUA T 30, APTO 1101, QD 50, LT 6-10, BLOCO A

Bairro  
SETOR BUENO

Município  
GOIANIA

Estado  
GO

CEP  
74210060

Salvar Cliente Inativar Fechar

**Histórico de Solicitações - KARLA KELLEN NECHI DE FREITAS**

Parâmetros da Pesquisa

Situação  
Todas

Procedência

Data de Abertura Até

Data de Encerramento Até

Pesquisa Nova Pesquisa Fechar

Resultados da Pesquisa - 2 resultado(s)

| Situação | Procedência | Número | Solicitação Agrupadora | Abertura         | Sist                      |
|----------|-------------|--------|------------------------|------------------|---------------------------|
| Aberta   | Procedente  | 13     |                        | 01/08/2013 11:03 | ESQUADRIAS E VIDROS >>    |
| Aberta   | Procedente  | 12     |                        | 01/08/2013 11:03 | INSTALAÇÕES ELÉTRICAS/ TE |

Ainda na tela da Solicitação de Atendimento, observe o espaço dedicado para o diagnóstico da solicitação:

*Se o cliente detalhar o problema, informe o sistema construtivo referente à solicitação.*

*Se a solicitação for procedente, selecione a garantia para o sistema construtivo.*

*Informe se a solicitação do usuário procede ou não.*

*Observe que o sistema construtivo selecionado não é personalizado, ou seja, o cliente não poderá optar por outro material, fabricante etc.*

*Informe a causa raiz (o que gerou o problema).*

*Neste campo deve-se registrar informações sobre o problema.*

*Estas bandeiras indicam se a garantia do produto ou serviço está dentro ou próximo do vencimento, ou se já está vencido.*

Após registrar as informações já conhecidas para a solicitação, clique no botão “Salvar”.

Observe a funcionalidade dos demais botões do final da tela de Solicitação:

- **Anexos:** Este botão permite anexar qualquer documento relacionado à solicitação registrada.
- **Comentários:** Neste botão pode-se abrir a tela para registrar comentários referentes à solicitação.
- **Duplicar:** Selecione o botão “Duplicar” para duplicar a solicitação de atendimento.
- **Encerrar:** Se a solicitação for resolvida, ela pode ser encerrada para não haver mais alterações. Clique em Encerrar e esta Solicitação não será mais exibida no tablet.
- **Excluir:** Se identificar que a solicitação foi registrada incorretamente é possível excluí-la do sistema.

Clique no botão “Gerar Relatório” para extrair as informações da solicitação de Atendimento em um relatório Analítico ou Sintético. O relatório Analítico é mais completo, enquanto que o relatório Sintético não apresenta o resumo nem os anexos. Ao clicar neste botão, a janela com os parâmetros do relatório será exibida:

*Selecione o Tipo de Relatório.*

*Selecione os dados a serem exibidos no relatório.*

Seguem exemplos de cada um dos relatórios:

### Relatório Analítico

**Mega Teste**  
**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO**  
 EMPREENDIMENTO INCORPORAÇÃO

**Solicitação Número 13**

|                                       |                     |                                     |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Data de Abertura:<br>01/08/2013 11:03 | Data da Resolução:  | Data de Encerramento:               |
| Habite-se:<br>16/08/2013              | Entrega das Chaves: | Responsável:<br>ARMANDO FELIX SOUZA |
| Cliente:<br>KARLA KELLEN NECHI DE     | Local:<br>GARAGEM   |                                     |

**Descrição da Solicitação**  
 Pintura das faixas divisorias.

**Garantias Diagnosticadas (Procedente)**  
 Sistema Construtivo: ESQUADRIAS E VIDROS >>Esquadrias de alumínio  
 Descrição do Diagnóstico: Mal feito

| Garantias  | Tipo    | Prazo  |
|--|---------|--------|
| Na fixação dos perfis, mau funcionamento das partes móveis | Serviço | Um ano |

**Visitas**

|  |              |
|--|--------------|
| Tipo de Visita: Vistoria                             | Observações: |
| Objetivo: Verificar o problema                       |              |
| Visita Prevista: 01/08/2013 11:06 a 01/08/2013 11:36 |              |
| Visita Realizada:                                    |              |
| Representante do Cliente:                            | Assinatura:  |
| Colaboradores Envolvidos: AIRTON SACRAMENTO DA CRUZ  |              |
| Empreiteiras Envolvidas:                             |              |

**Despesas**

| Tipo                      | Descrição | Unidade | Qtd. | Valor | Subtotal |
|---------------------------|-----------|---------|------|-------|----------|
| Deslocamento              | Taxi      | Caixa   | 1,00 | 50,00 | 50,00    |
| <b>Total das Despesas</b> |           |         |      |       | 50,00    |

### Relatório Sintético

**EMPREENDIMENTO INCORPORAÇÃO**  
**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO**

**Solicitação Número: 13**

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| Data da Solicitação:<br>01/08/2013            | Data da Resolução:       | Data de Encerramento:                      |
| Solicitante:<br>KARLA KELLEN NECHI DE FREITAS | Telefone do Solicitante: | Responsável:<br>ARMANDO FELIX SOUZA FONTES |

**Descrição da Solicitação**  
 GARAGEM - Pintura das faixas divisorias.

**Descrição do Diagnóstico**  
 GARAGEM - Mal feito

Serviço na Garantia:  Sim  Não

**Visitas**

| Data Prevista | Data Realizada | Descrição          | Previsão de Início: 01/08/2013 | Previsão de Término: 10/08/2013 |
|---------------|----------------|--------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| 01/08/2013    |                |                    |                                |                                 |
| 10/08/2013    |                | Efetivar o reparo. |                                |                                 |

**Despesas**

| Tipo                      | Descrição | Unidade | Qtde | Valor    | Subtotal |
|---------------------------|-----------|---------|------|----------|----------|
| Deslocamento              | Taxi      | Caixa   | 1    | RS 50,00 | RS 50,00 |
| <b>Total das Despesas</b> |           |         |      |          | RS 50,00 |

**Observações**  
 Não existem observações.

#### 1.1.1.1. Visitas

Após registrar a Solicitação de Atendimento, pode-se adicionar visitas, que podem ser de vistoria ou reparo. Mais de uma visita pode ser adicionada à uma Solicitação de Atendimento.

A visita pode ser adicionada através da aba "Visitas" da tela da Solicitação de Atendimento, ou pelo menu Visitas.

Segurança

Treinamentos

Qualidade

Assistência Técnica

Solicitações

**Visitas**

Tipos de Despesas

Grupos de Sistemas Construtivos

Modelo de Análise

### Gestão de Solicitação de Atendimento 13

Solicitação de Atendimento **Visitas** Histórico

**Visitas da Solicitação de Atendimento - Parâmetros de Pesquisa**

Alterar Pesquisa Nova Pesquisa Incluir Visita

**Resultados da Pesquisa - 2 resultado(s)**

| Tipo     | Início Previsto  | Fim Previsto     | Início Realizado | Fim Realizado | Situação | Objetivo                       | Observação     |
|----------|------------------|------------------|------------------|---------------|----------|--------------------------------|----------------|
| Reparo   | 10/08/2013 09:00 | 10/08/2013 10:30 |                  |               | Prevista | Pintura das faixas divisorias. | Efetivar o rep |
| Vistoria | 01/08/2013 11:06 | 01/08/2013 11:36 |                  |               | Prevista | Verificar o problema           |                |

Anexos Comentários Fechar

Observe as informações encontradas no registro de uma visita:

**Informe se a visita será realizada para Reparo ou Vistoria.**

**Informe a data da visita acordada com o cliente.**

**Observe que o sistema contabiliza a quantidade de horas prevista para a visita, de acordo com o parâmetro da gestão da Obra.**

**Descreva o objetivo da visita. Se desejar, clique no ícone ao lado para copiar a descrição do problema da solicitação.**

**Neste campo será recolhida a assinatura no tablet de quem acompanhou a visita do Engenheiro de Assistência Técnica.**

**O botão Adicionar Colaboradores ficará habilitado somente após salvar a visita.**

**Manter Visita da Solicitação de Atendimento**

Visita Despesas

Tipo de Visita \*  
Reparo

Objetivo \*  
Gesso com rachaduras

Previsto  
De: 21/03/2013 13:00 Até: 21/03/2013 14:00  
Duração: 1h 0m + 0m

Realizado  
De: Até:  
Duração: + 0m

Observação  
Correção na aplicação de gesso.

Representante do Cliente  
Assinatura

Envolvidos  
Colaboradores Empreiteiras

| Nome                         | Função Atual | Empreiteira | Outras Visitas |
|------------------------------|--------------|-------------|----------------|
| Nenhum resultado encontrado. |              |             |                |

Sem conflitos Existem outras visitas em conflito com o horário Previsto

Adicionar Colaboradores

Após salvar a visita, pode-se adicionar quem serão os colaboradores ou empreiteiras envolvidos na visita. Existem situações em que exigem funções especializadas para vistoria ou até mesmo uma equipe de colaboradores para atuar no reparo de determinado problema.

A visita ficará registrada no dispositivo do colaborador responsável pela execução da tarefa. Caso ele não possa atender a visita na data prevista, ele mesmo poderá editar a visita e selecionar outro colaborador responsável.

**Envolvidos**

Colaboradores Empreiteiras

| Nome                    | Função Atual | Empreiteira                          | Outras Visitas     |
|-------------------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|
| BRUNO RODRIGUES PICCOLO | ESTAGIARIO   | SPE BATEL SOHO INCORPORAÇÕES IMOB... | Visualizar Excluir |

Sem conflitos Existem outras visitas em conflito com o horário Previsto

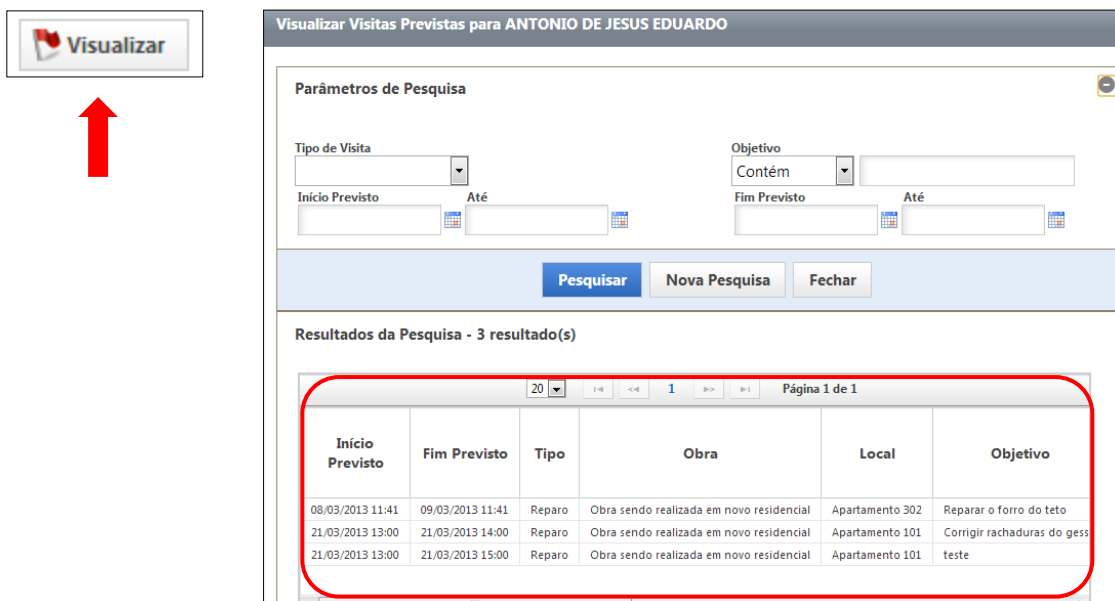
Adicionar Colaboradores

Salvar Gerar Relatório Excluir Fechar

**Observe que no campo "Outras Visitas" estão presentes os botões "Visualizar". Estes apresentam a agenda de visitas de cada colaborador envolvido. Na base da página está disposta a legenda das bandeiras que indicam se o colaborador já tem alguma visita agendada para aquela mesma data e hora.**



Se clicar no botão visualizar, o sistema exibirá todas as visitas programadas para o colaborador.



**Visualizar Visitas Previstas para ANTONIO DE JESUS EDUARDO**

**Parâmetros de Pesquisa**

Tipo de Visita:  Objetivo: Contém

Início Previsto:  Até:  Fim Previsto:  Até:

**Pesquisar** **Nova Pesquisa** **Fechar**

**Resultados da Pesquisa - 3 resultado(s)**

Página 1 de 1

| Início Previsto  | Fim Previsto     | Tipo   | Obra                                     | Local           | Objetivo                     |
|------------------|------------------|--------|--|-----------------|------------------------------|
| 08/03/2013 11:41 | 09/03/2013 11:41 | Reparo | Obra sendo realizada em novo residencial | Apartamento 302 | Reparar o forro do teto      |
| 21/03/2013 13:00 | 21/03/2013 14:00 | Reparo | Obra sendo realizada em novo residencial | Apartamento 101 | Corrigir rachaduras do gesso |
| 21/03/2013 13:00 | 21/03/2013 15:00 | Reparo | Obra sendo realizada em novo residencial | Apartamento 101 | teste                        |

Estas informações estão presentes tanto no Mobuss Web, quanto no Mobuss Móvel.

Assim que finalizada a Visita (Reparo ou Vistoria), o colaborador responsável deverá informar a data e hora da visita realizada e coletar a assinatura do cliente ou representante do cliente.

**Manter Visita da Solicitação de Atendimento (Realizada)**

**Informações alteradas com sucesso!**

**Visita** **Despesas**

Tipo de Visita\*:  Objetivo\*: Corrigir rachaduras do gesso

**Previsto** De: 19/12/2023 13:00 Até: 19/12/2023 14:00 Duração: 1h 0m + 0m

**Realizado** De: 19/03/2013 13:00 Até: 19/03/2013 14:00 Duração: 1h 0m + 0m

Observação: Correção na aplicação de gesso.

Representante do Cliente:  **Assinatura**

**Envolvidos**

**Colaboradores** **Empreiteiras**

| Nome                       | Função Atual | Empreiteira | Outras Visitas   |
|----------------------------|--------------|-------------|--|
| ADRIANO DA SILVA MATINIANO | Pedreiro     | MDO         | <input type="button" value="Visualizar"/> <input type="button" value="Excluir"/> |
| ANTONIO DE JESUS EDUARDO   | Pedreiro     | JLC         | <input type="button" value="Visualizar"/> <input type="button" value="Excluir"/> |

**Sem conflitos** **Existem outras visitas em conflito com o horário Previsto**

**Adicionar Colaboradores**

**Salvar** **Gerar Relatório** **Excluir** **Fechar**

Selecione o botão “Gerar Relatório” para baixar um relatório com as informações da visita da solicitação de Atendimento, conforme abaixo:

Mega Teste  
**Visita de Solicitação de Atendimento**  
 EMPREENDIMENTO INCORPORAÇÃO 03, BLOCO A B1,

**Solicitação Número 13**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Situação:</b><br>Em andamento                 | <b>Tipo:</b><br>Reparo   | <b>Data da Visita:</b><br>12/08/2013 00:00 até 12/08/2013 00:30           |
| <b>Cliente:</b><br>KARLA KELLEN NECHI DE FREITAS | <b>Telefone/Ramal:</b>   | <b>Data de Abertura:</b><br>01/08/2013                                    |
| <b>Obra:</b><br>EMPREENDIMENTO INCORPORAÇÃO      | <b>Local:</b><br>EMPREENDIMENTO INCORPORAÇÃO 03, BLOCO A B1, GARAGEM | <b>Sistema Construtivo:</b><br>ESQUADRIAS E VIDROS >> ESQUADRIAS E VIDROS |

**Objetivo**  
Pintura das faixas divisorias.

**Parecer Técnico**  
Efetivar o reparo.

**Colaboradores**

| Nome                    | Área de Atuação |
|-------------------------|-----------------|
| BRUNO RODRIGUES PICCOLO | ESTAGIARIO      |

\_\_\_\_\_  
 Cliente

Data: \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

### 1.1.1.2. Despesa

O colaborador deverá lançar no sistema as despesas referente a visita, se houver.

As despesas podem ser: o combustível para o deslocamento, lanche, diária, materiais adicionais para o reparo, etc. Cada empresa poderá estabelecer as regras de lançamento das despesas, bem como os tipos de despesas que deverão ser cadastradas no sistema.

Informe o Tipo de Despesa e na Descrição, informe o nome da despesa, Nota Fiscal, local e data de compra. Após, insira a unidade de medida, a quantidade e o valor unitário, e clique em Salvar.

Manter Visita da Solicitação de Atendimento (Realizada)

Registro incluído com sucesso!

Visita Despesas

**Adição de Custos Estimados**

Tipo de Despesa \*  
Material de Expediente

Descrição \*  
Materiais

Unidade \*  
Unidades (UN)

Quantidade \*  
2

Valor \*  
5,00

Valor Total  
10,00

Salvar

**Lista Custo Estimado**

| Tipo de Despesa | Descrição    | Unidade    | Quantidade | Valor | Valor Total |         |
|-----------------|--------------|------------|------------|-------|-------------|---------|
| Deslocamento    | Deslocamento | Quilometro | 12,00      | 2,50  | 30,00       | Excluir |

Valor Total 30,00

Fechar

O valor total será calculado em cima da quantidade multiplicado pelo valor unitário.

### 1.1.1.3. Histórico

Os logs de todos os registros referente a Solicitação de Atendimento estão presentes na aba Histórico da Solicitação de Atendimento.

**Gestão de Solicitação de Atendimento 10**

Solicitação de Atendimento    Visitas    Histórico

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

Dispositivo: TECLOGICA

Criação: 18/03/2013 17:34 tecbmfmi@teclogica  
 Alteração: 19/03/2013 11:47 tecbmfmi@teclogica  
 Transmissão: 18/03/2013 17:34 tecbmfmi@teclogica

Data de Abertura: 18/03/2013 17:33  
 Data de Resolução:  
 Data de Encerramento:  
 Situação: Em andamento  
 Responsável: ADAIR ALVES DA GRAÇA

Obra: Residencial Novos Caminhos  
 Cliente: Alberto Roberto Silva  
 Local: Apartamento 101  
 Descrição: Gesso com rachaduras  
 Prioridade: Média  
 Procedência:  
 Retrabalho: Não

Sistema Construtivo: Forro de gesso  
 Garantias Diagnosticadas:  
 Descrição do Diagnóstico:  
 Causa Raiz:  
 Anexos:

### 1.1.2. Visitas

Esta categoria permite realizar o acompanhamento das visitas. Ela é similar a tela de pesquisa das solicitações de atendimento, porém contém outros parâmetros de busca mais específicos da categoria.

Página Inicial / Configurações

Indicadores

Administração

Informações Gerais

Biblioteca

Segurança

Treinamentos

Qualidade

Assistência Técnica

Solicitações

Visitas

Tipos de Despesas

Grupos de Sistemas Construtivos

Modelo de Análise

**Consulta de Visitas**

Parâmetros de Pesquisa

Situação da Visita    Tipo de Visita    Situação da Solicitação de Atendimento

Início Previsto    Até    Fim Previsto    Até

Início Realizado    Até    Fim Realizado    Até

Colaborador Responsável    Cliente

Obra    Local

Sistema Construtivo    Descrição da Solicitação de Atendimento

Objetivo da Visita    Observação da Visita

Colaborador Envolvido    Empreiteira Envolvida

Procedência    Prioridade    Solicitação Agrupadora

Retrabalho

Todos     Sim     Não

Pesquisar    Nova Pesquisa    Incluir Solicitação de Atendimento

É possível incluir uma nova Solicitação de Atendimento a partir desta tela.

### 1.1.1. Tipos de Despesas

Nesta categoria a empresa definirá os tipos de despesas que poderão ser lançadas nas Visitas de Assistência Técnica. Clique em “Pesquisar” para listar os tipos de despesas de visitas já cadastradas.

**Consulta de Tipos de Despesas de Visitas**

Parâmetros da Pesquisa

Alterar Pesquisa Nova Pesquisa Incluir

Resultados da Pesquisa - 4 resultado(s)

| Código | Nome                     | Descrição                | Sigla | Usuário Inativação | Data Inativação | Us  |
|--------|--------------------------|--------------------------|-------|--------------------|-----------------|-----|
| 01     | Despesas Administrativas | Despesas Administrativas | DEA   |                    |                 | tec |
| 02     | Deslocamento             | Deslocamento             | DES   |                    |                 | tec |
| 03     | Mão de Obra              | Mão de Obra              | MOD   |                    |                 | tec |
| 04     | Material de Expediente   | Material de Expediente   | MEX   |                    |                 | tec |

Assim que listados os tipos, pode-se consultar e alterar cada cadastro, ou se necessário, clicar no botão “Incluir” para cadastrar novos tipos.

Para incluir um novo tipo de despesa, preencha os campos conforme abaixo e salve o registro. O Código e Sigla também deverão seguir o padrão estabelecido pela empresa.

**Manter Tipo de Despesas de Visitas**

Código \* Descrição \*

Nome \* Sigla \*

Salvar Inativar Fechar

### 1.1.2. Grupos de Sistemas Construtivos

Um Grupo de Sistema Construtivo abrange vários itens, materiais e serviços relacionados a uma mesma categoria. **EX: Instalações Elétricas.** **OBS: Caberá a cada empresa definir se será realizado o cadastro dos Grupos de Sistema Construtivos ou não. Se for, estes grupos deverão estar de acordo com os itens e especificações do empreendimento.**

**Consulta de Grupos de Sistemas Construtivos**

Parâmetros da Pesquisa

Alterar Pesquisa Nova Pesquisa Incluir

Resultados da Pesquisa - 8 resultado(s)

| Código | Nome   | Descrição                                      |
|--------|--|--|
| 01     | INSTALAÇÕES HIDRO-SANITÁRIAS                   | INSTALAÇÕES HIDRO-SANITÁRIAS                   |
| 02     | INSTALAÇÕES ELÉTRICAS/ TELEFONE/ INTERFONE/ TV | INSTALAÇÕES ELÉTRICAS/ TELEFONE/ INTERFONE/ TV |
| 03     | SISTEMA DE PREVENÇÃO E COMBATE À INCÊNDIO      | SISTEMA DE PREVENÇÃO E COMBATE À INCÊNDIO      |
| 04     | PEÇAS DE GRANITO                               | PEÇAS DE GRANITO                               |
| 05     | ESQUADRIAS E VIDROS                            | ESQUADRIAS E VIDROS                            |
| 06     | REVESTIMENTOS INTERNOS                         | REVESTIMENTOS INTERNOS                         |
| 07     | REVESTIMENTOS EXTERNOS                         | REVESTIMENTOS EXTERNOS                         |
| 08     | DIVERSOS                                       | DIVERSOS                                       |

Na tela de cadastro informe o código, nome, descrição do grupo e sigla. O Código e Sigla também deverão seguir o padrão estabelecido pela empresa. Após preencher os dados, clique no botão Salvar.

Manter Grupo de Sistemas Construtivos

Código \*

Descrição \*

Nome \*

Sigla \*

Salvar Inativar Fechar

### 1.1.3. Modelo de Análise

Em “*Modelos de Análise*” se encontra um modelo de tabela dinâmica com gráficos e tabelas para realizar a análise dos dados de Assistência Técnica. Faça o download desse modelo e nele atualize com os resultados das solicitações de atendimento. Siga as instruções da página, como por exemplo, salvá-los na mesma pasta e então, com ambas as planilhas abertas, atualizar os dados.

Página Inicial / Configurações

Indicadores

Administração

Informações Gerais

Biblioteca

Segurança

Treinamentos

Qualidade

Assistência Técnica

Solicitações

Visitas

Tipos de Despesas

Grupos de Sistemas Construtivos

Modelo de Análise

Planilha de Análise de Solitações de Atendimento

**Pré-requisitos**  
 - Excel 2007 ou superior, para manipular as planilhas XLSX.

**Download do modelo de análise de solicitações de atendimento**  
 Faça o download da planilha nesta página. Este download pode ser realizado uma única vez, permitindo personalizações para cada situação.

**Download dos dados de solicitações de atendimento**  
 Entre na opção de menu "Solicitações" e informe os filtros relacionados para listar as solicitações que você deseja analisar. Depois, clique no botão "Exportar resultados", escolha o tipo de arquivo do modelo (XLSX) e salve o arquivo no mesmo local do modelo. Este procedimento deverá ser realizado toda vez que for necessário atualizar os dados de solicitações de atendimento.

**Análise das informações**  
 Abra no Excel o arquivo do modelo de análise de solicitações de atendimento, vá até a aba "Ferramentas da Tabela Dinâmica" e clique na opção "Atualizar tudo". Este procedimento garante que a análise terá as informações atualizadas do arquivo de dados das solicitações de atendimento.

**Importante**  
 - O modelo e o arquivo de dados devem ser do mesmo tipo (XLSX).  
 - Se houver um erro durante a atualização das informações da planilha de análise, certifique-se que o arquivo de dados esteja na mesma pasta do modelo. Se o problema persistir, mantenha o arquivo de dados aberto no Excel durante a atualização.

Análise de solicitações de atendimento

Clique aqui para baixar o modelo de Análise de solicitações de atendimento.

A planilha possui um menu, que facilita a localização de cada tipo de análise.

TECLOGICA

ANÁLISE DE SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

Acompanhamento de Visitas  
 Acompanhamento das visitas agendadas/realizadas com as despesas envolvidas nas solicitações. Média de Visitas e Média de Despesas.

Despesas por Tipo  
 Gráfico com as Despesas das Solicitações classificadas por Tipo.

Tempo de Resolução/Encerramento  
 Acompanhamento do Tempo de Resolução e/ou Encerramento das Solicitações.

Solicitações por Mês  
 Gráficos com a quantidade de Solicitações por Período. Apresenta a evolução do número de Solicitações no período por Empreendimento.

Solicitações por Local  
 Gráficos com a quantidade de Solicitações por Local. Apresenta a evolução da quantidade de Solicitações no período.

Solicitações por Empreendimento  
 Gráficos com a quantidade de Solicitações por Empreendimento. Apresenta a quantidade de Solicitações por Empreendimento e o Percentual de Solicitações.

Solicitações por Sistema Construtivo  
 Gráficos com a quantidade de Solicitações por Sistema Construtivo, considerando os personalizados. Apresenta a evolução da quantidade de Solicitações no período.

Despesas por Mês  
 Gráfico com a quantidade de Solicitações de Atendimentos por Mês. Apresenta a evolução das Despesas Mensais.

Solicitações por Causa Raiz  
 Apresenta a evolução da quantidade de Solicitações no período e o Percentual de ocorrências por Causa Raiz.

Despesas por Empreendimento  
 Gráficos com o valor das Despesas Mensais por Empreendimento. Apresenta a evolução das Despesas das Solicitações no período.

Solicitações por Procedência  
 Apresenta a evolução da quantidade de Solicitações no período e o Percentual de ocorrências com base na Procedência.

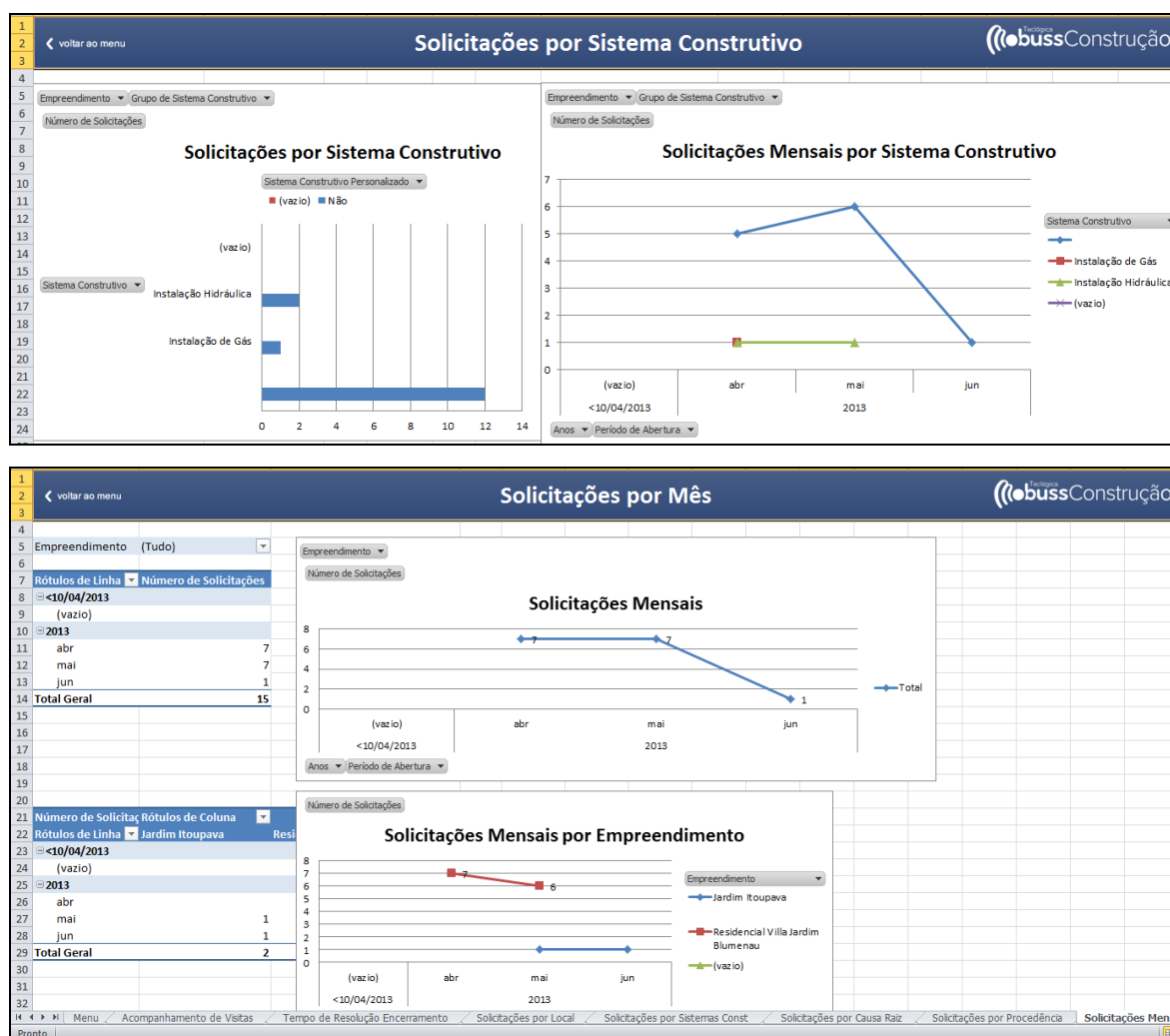
Despesas por Local  
 Gráficos com o valor das Despesas Mensais por Local. Apresenta a evolução das Despesas das Solicitações no período.

Despesas por Sistema Construtivo  
 Gráficos com o valor das Despesas Mensais por Sistema Construtivo. Apresenta a evolução das Despesas das Solicitações no período.

Manual de T...  
 Mobuss Cons...

Documento: v1.  
 Data: 12/08/2013

Observe a seguir alguns tipos de indicadores que a planilha de Análise traz:



## 1.2. Indicadores

A principal finalidade deste item é fornecer informações aos níveis gerenciais.

Nele são contempladas todas as informações das solicitações de atendimentos e fornece o gráfico de análise da Quantidade de Solicitação de Atendimento x Despesa da obra.

### 1.2.1. Meus Indicadores

Escolha a obra que deseja obter os indicadores.



Clique aqui se desejar copiar os indicadores recém-gerados para outras obras.

Clique aqui se desejar gerar novos indicadores para obra. Observe a tela de cadastro na sequência.

A seguir segue a tela de novo Indicador:

Selecione o tipo de indicador que deseja obter.

Informe a o título e a Descrição do indicador se desejar.

Preencha os campos obrigatórios (\*) e os demais se desejar.

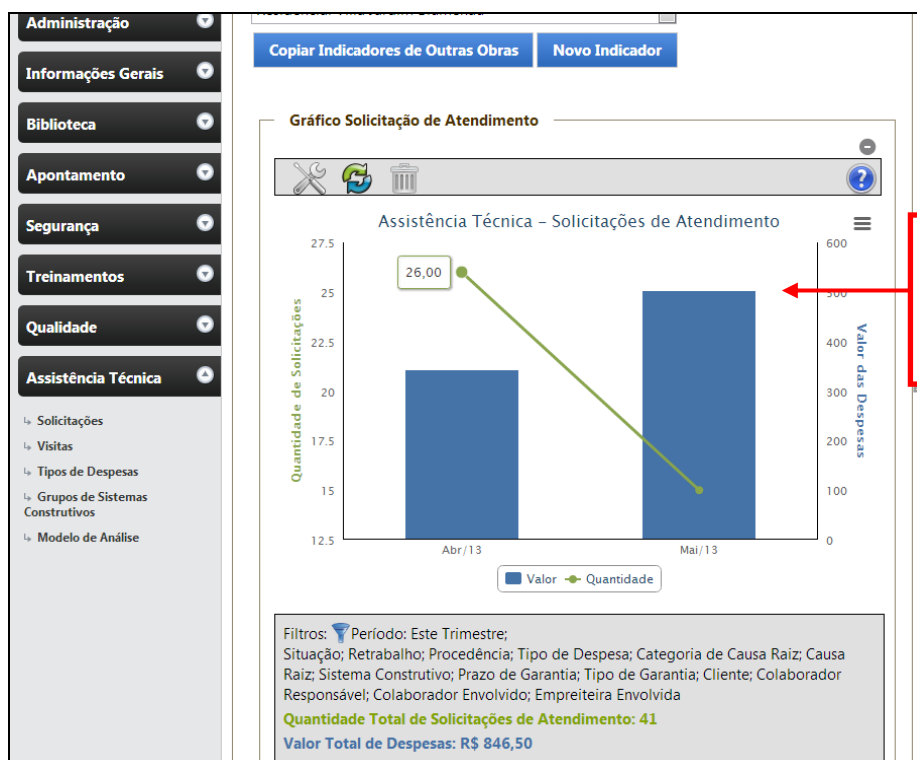
Informe se o indicador deverá ser referente a solicitações técnicas ou categorias do módulo de qualidade.



Selecione o período para o levantamento dos dados. O tipo "Personalizado" habilitará os campos do "Período de realização", para a inclusão da data inicial e final.

Após selecionar o tipo de Período desejado, clique no botão “Salvar”. Observe que novas abas são exibidas na tela de configuração do indicador, e elas tem a função de filtros.

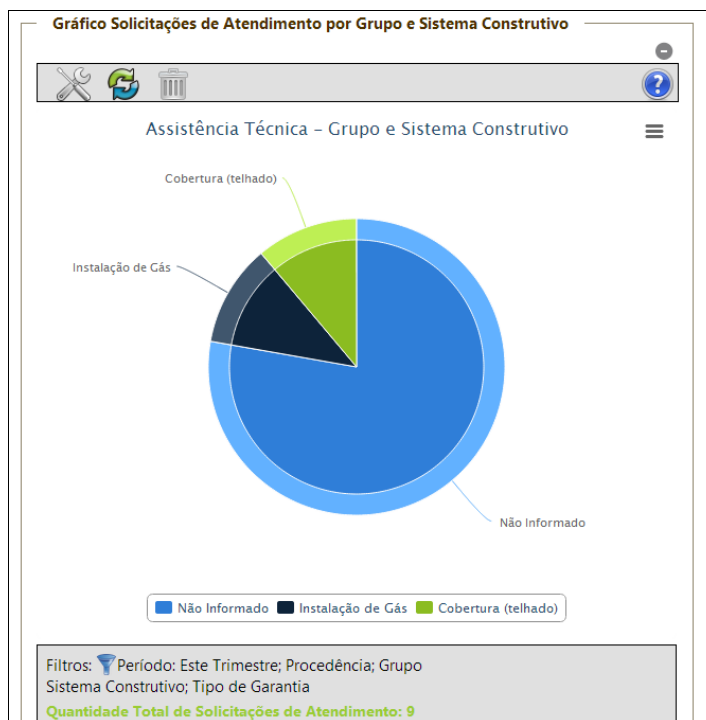
Feche a tela de configuração do Indicador e o gráfico será exibido na tela do Mobuss, com a quantidade de Solicitações de Atendimento no período e o valor das despesas.





Os demais indicadores que podem ser gerados para a Assistência Técnica são:

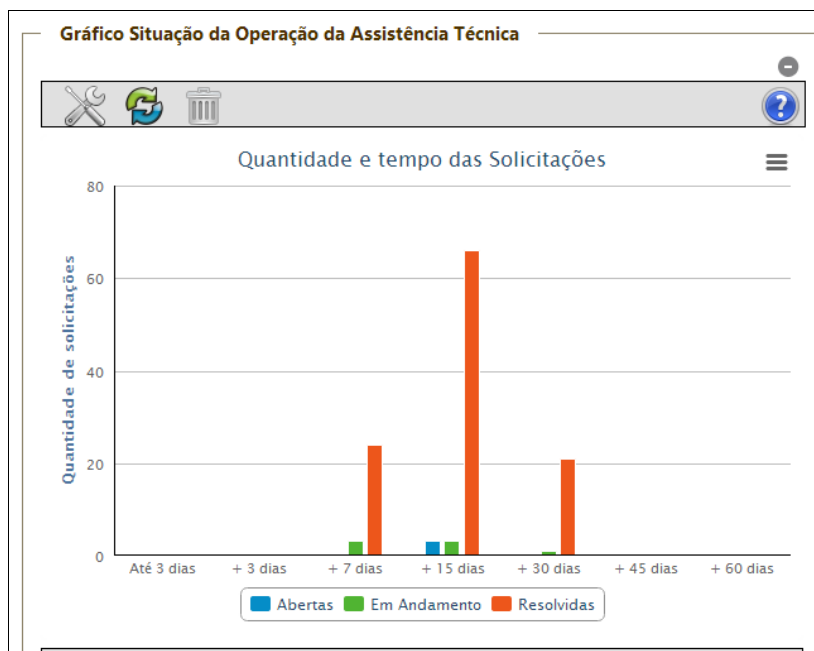
- **Solicitações de Atendimento por Grupo e Sistemas Construtivos:** mostra a quantidade de solicitações em determinado período, por Grupo e por Sistema Construtivo.



- **Solicitações de Atendimento por Categoria e Causa Raiz:** mostra a quantidade de atendimentos em determinado período, classificados por causa raiz.



- **Situação da Operação da Assistência Técnica:** com a finalidade de informar a quantidade Solicitações de Atendimento e há quanto tempo as mesmas se encontram em sistema e seus respectivos status.



## 2. DÚVIDAS?

**Entre em contato com o Suporte Mega:**

**Contato:** (41) 3019-6959

(11) 3522-4470

(21) 4063-6959

**E-mail:** [suporte.engenharia@megaconstrucao.com.br](mailto:suporte.engenharia@megaconstrucao.com.br)

