

Incluir SS

- [Abertura de Solicitação de Serviço](#)
- [Complementar a Solicitação de Serviço](#)
- [RAF - Relatório de análise de falha](#)
- [GUT - Gravidade, Urgência e Tendência](#)
- [Requisitar produtos do ERP](#)
- [Inclusão de Nota Fiscal de Terceiros na Solicitação de Serviço](#)

Abertura de Solicitação de Serviço

Essa funcionalidade permite que usuários autorizados realizem a abertura de Solicitações de Serviço via plataforma web.

A Solicitação de Serviço (SS) é utilizada para apontar rotinas de manutenção de patrimônios.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Incluir SS

ou

Menu Patrimônio -> Listagem -> Editar -> Abrir SS

ABRINDO UMA SS MANUALMENTE

Para incluir uma nova SS siga os passos abaixo:

1. Siga um dos caminhos padrões;
2. Preencha os campos obrigatórios (em negrito) ou todos que forem relevantes para a abertura da solicitação.

[image.png](#)

Exemplo tela de abertura de SS

Caso necessário, consulte a tabela abaixo que simplifica todos os campos:

Campo	Obrigatório	Tipo	Operação
Descrição da Solicitação de Serviço	Obrigatório	Text	Preencha o título ou uma breve descrição do serviço.

Tipo	Obrigatório	Select	Especificar o tipo da SS, exemplo: corretiva ou preventiva.
Atendimento	Opcional	Select	Especificar qual será o tipo de atendimento da SS, exemplo: "Interno" ou "No solicitante".
Data / Hora do chamado	Opcional	Select/Text	Utilizar este campo caso abrir um serviço com data retroativa, caso contrário o sistema utilizará a data atual da abertura da SS.
SS Externa	Opcional	Text	Informar se o serviço tem outro código utilizado em softwares externos.
<i>Checkbox</i> "Equipamento Parado"	Condicional	Select	Utilizar este campo para informar se o patrimônio / equipamento está parado ou inoperante. Quando a informação for verdadeira, após a abertura da SS será iniciado um contador de horas paradas que deverá ser finalizado por um usuário técnico dentro do "Gestor de Horas"(mais informações consulte o documento "Lançamento de Horas".
Urgência e Tendência	Obrigatório	Select	Seleciona uma opção com base no tempo existente para resolução do problema.
Evolução	Obrigatório	Select	Especificar o <i>status</i> atual do serviço, por padrão será carregado a opção "Aguardando avaliação técnica".
Autorizada por	Opcional	Text	Informar o nome da pessoa responsável por autorizar a abertura da SS.
Solicitante	Obrigatório	Auto Select	Selecionar o Setor (manutenção interna) ou o Cliente (prestadores de serviço) onde se encontra o patrimônio / equipamento correspondente.

Localização	Opcional	Auto Select	Neste campo serão carregadas as localizações cadastradas para o Solicitante selecionado no campo acima. Selecione a localização onde se encontra o patrimônio correspondente da SS.
Patrimônio	Obrigatório	Select	Selecionar o patrimônio que receberá manutenção, caso utilize a opção "Sem cadastro" será carregado um campo para especificar manualmente o objeto alvo da manutenção.
Centro de Custo	Opcional	Select	Direcionar o Centro de Custo responsável pelos custos futuros da SS. Caso haja dúvidas sobre este tópico específico, clique aqui .
Solicitado por	Opcional	Text	Infomar nome e telefone do colaborador que solicitou a abertura da SS.
Sintoma	Opcional	Select	Selecione um sintoma que o patrimônio esteja apresentando. Campo necessita de pré cadastro, caso haja dúvida sobre este tópico específico, clique aqui .
Serviço a realizar / Detalhar problema	Opcional	Text	Descrever o problema e a situação atual do patrimônio, essas informações servirão como base para o diagnóstico do técnico que executará o serviço.

Após o preenchimento dos campos:

1. Revise as informações preenchidas;
2. Clique em "Salvar" (botão verde);
3. Após concluir a inclusão da SS a notificação "CONCLUÍDO!" será exibida.

2022-11-18 11_09_35-Window.png

A partir das opções "EDITAR" e "ADD FOTO" é possível complementar a SS. Para mais detalhes, clique [aqui](#).

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Todos os perfis de usuários podem abrir uma SS?	Não. Apenas alguns perfis são autorizados a incluir SS na plataforma. Solicite ao ADM que atribua o direito especial ao usuário.	62
Não visualizo o Menu SS.	Usuário sem direito, solicite ao ADM que atribua o direito especial ao usuário.	18
Não visualizo SS na listagem.	Usuário sem direito, solicite ao ADM que atribua o direito especial ao usuário.	61
Não visualizo SS no APP UPSIM.	SS está designada a outro técnico. Para visualizar SS's de outros técnicos, acesse o aplicativo -> Menu SS -> botão "+" -> Filtar/Buscar SS -> Campo "Técnico" -> Todos os técnicos.	-

Complementar a Solicitação de Serviço

Ao complementar a Solicitação de Serviço o usuário permite maior detalhamento a respeito dos serviços ou ocorrências a serem tratadas.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem de SS

COMPLEMENTANDO À SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Complementar a SS permite adicionar fotos, documentos ou apontar previsão de horas, por exemplo. Para complementar ou editar a SS:

1. Clicar em "EDITAR" ou "ADD FOTO" na tela "CONCLUÍDO!" ou
2. Seguir o caminho: Menu SS -> Listagem;
3. Localizar a SS (por meio de filtros ou em tela);
4. Clicar sobre o nome da SS;

Obs.: Os campos filial, solicitante, localização e patrimônio não podem ser alterados.

ADICIONANDO IMAGENS À SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

1. É possível anexar imagens à SS após a tela "CONCLUÍDO" ou
2. Seguir o caminho: Menu SS -> Listagem;
3. Localizar a SS (por meio de filtros ou em tela);
4. Clicar sobre o nome da SS;
5. Clicar em "Gestor de Fotos

[image.png](#)

A tela seguinte exibe a galeria de imagens anexadas à SS. Para adicionar uma imagem, clique em "Adicionar Foto".

image.png

Em seguida, selecionar.

image.png

Após a seleção da imagem, clique em "Voltar" e novamente estará na tela de exibição da galeria. É possível:

1. Apontar uma ordem para a imagem (adicionar ao campo "ordem" uma numeração, exemplo: 1, 2, 3);
2. Adicionar uma legenda à imagem (adicionar ao campo "legenda" e salvar clicando na seta azul);
3. Selecionar a imagem para que fique em destaque no corpo da SS (clcando no campo "Destaque");
4. Permitir que a imagem apareça na impressão ou não (clcando no ícone de impressora);
5. Excluir (clcando no ícone vermelho e formato de 'X', no canto direito da tela).

image.png

ADICIONANDO DOCUMENTOS À SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Para acrescentar documentos à SS, siga os passos:

1. Seguir o caminho: Menu SS -> Listagem;
2. Localizar a SS (por meio de filtros ou em tela);
3. Clicar sobre o nome da SS;
4. Vá até o final da página e localize o campo "Documentos".

image.png

Obs.: somente documentos, como Nota Fiscal, Contrato, Certificado de Calibração, etc. Demais arquivos como manual, instruções de trabalho e demais, devem ser incluídos/vinculados na aba CQ - BIBLIOTECA. Caso haja dúvidas sobre este tópico específico, clique [aqui](#).

Após clicar no ícone de nuvem, clique em "selecionar" na próxima tela.

image.png

Após o *upload* do documento, é possível consultá-lo no campo "Documentos" e realizar seu *download*.

image.png

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Quais são os perfis de usuários autorizados a abrir uma SS?	Todos os perfis tem permissão nativa para incluir SS.	-
Existe alguma configuração que faça com que as imagens sejam impressas automaticamente?	Sim. Faça contato com a equipe do suporte técnico para essa configuração.	-
Não consigo excluir documento anexado manualmente na SS.	Usuário sem direito. Solicite ao administrador da unidade a inclusão do direito 300 - SS EXCLUIR UPLOAD.	300

RAF - Relatório de análise de falha

O Relatório de Análise de Falha é uma funcionalidade atrelada a Solicitação de Serviço do tipo corretiva, que permite a análise objetiva de falhas baseado nos parâmetros: Sintoma, Diagnóstico, Efeito, Causa e Causa provável.

Seu objetivo vai além da resolução do problema; permite o desenvolvimento de um plano de ação a partir de uma análise sistêmica sobre a ocorrência de parada do patrimônio.

MÓDULO

Gestão de manutenção.

PRÉ REQUISITOS

A análise de falha foi desenvolvida para estudo e planejamento de prevenção de falhas, dessa forma seu preenchimento se aplica a partir de um ou mais registros de hora parada de máquina em SS de origem CORRETIVA.

São considerados como falha apenas as SS's dos tipos: (Corretiva 1, Corretiva em Plantão 82, Corretiva Emergencial 58 e Corretiva Urgente 67);

PREENCHIMENTO DA RAF

É possível iniciar uma RAF a partir de um apontamento de parada de máquina de patrimônio na SS, ou seja, uma SS de manutenção corretiva com parada de máquina (caso tenha dúvidas sobre abertura de SS, clique [aqui](#)).

1. Localize a aba RAF no rodapé da SS e clique em 'Iniciar' na coluna 'Ação';

image.pngExemplo aba com disponibilidade de preenchimento da RAF

2. Observe que algumas abas fazem o preenchimento automático de campos presentes na SS, tais como: [Sintomas](#), [Diagnósticos](#), Descrição de parada e Primeiras ações tomadas. Navegue pelas abas para preencher os campos e dar corpo à análise de falha.

image.pngExemplo tela de das abas preenchimento da RAF

3. Selecione um [Efeito](#) e [Causa](#) do motivo da parada do patrimônio. Ambos os campos necessitam de pré-cadastro. Observe que em "Causas" é possível apontar uma causa provável da falha.

image.pngExemplo tela de preenchimento Efeito e Causa

4. Descreva uma medida de prevenção que foi executada dentro do procedimento de manutenção.

image.pngExemplo tela de Prevenção com medidas descritivas

5. Aponte uma medida em "Plano de ação" para um técnico e aponte um prazo para que a ação seja tomada para a manutenção do patrimônio.

image.pngExemplo tela de Plano de Ação

Obs.: A opção "finalizar emissão" somente estará disponível após apontamento de sintoma, diagnóstico, efeito e causa.

FINALIZANDO/CONSULTANDO O RAF

Para finalizar ou visualizar uma prévia da impressão do relatório basta:

1. Acesse a RAF e localize a aba "situação";

image.png

2. Ao clicar no botão da impressora, outra aba será aberta em seu navegador exibindo uma prévia da impressão;

3. Após finalizar a emissão, a RAF passa para a evolução "Aguardando aprovação".

image.pngExemplo de consulta da RAF "Aguardando aprovação"

APROVANDO A RAF

Para aprovar a RAF é necessário que a SS tenha sido executada, compreendendo então que o serviço foi efetuado.

1. Acesse a SS;
2. Clique em "Encerrar";
3. Realize a validação para o encerramento da SS;
4. Localize a aba RAF no rodapé da SS e clique em 'Aguardando Aprovação' na coluna 'Ação';

5. Na aba 'situação' clique em 'Aprovar'.

image.png Exemplo de RAF com opção de aprovar disponível

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Como ativar o módulo diagnóstico na SS?	Solicite ao suporte Sismetrom por meio de um chamado na plataforma a liberação do módulo "diagnóstico de falha". Caminho: Menu Meu Perfil -> Chamados -> Novo chamado.	-
Não visualizo opção para emitir RAF.	Usuário sem direito. Solicite ao administrador da unidade a liberação do direito 'RAF - EMITIR RELATORIO DE FALHAS NA SS'.	614

GUT - Gravidade, Urgência e Tendência

A ferramenta G.U.T permite a priorização de execução das SS's (Solicitações de Serviço) dentro da plataforma. Esta função auxilia na priorização de resolução de problemas, bem como na elaboração de estratégias e tomadas de decisão. O uso da função G.U.T é facultativo.

MÓDULO

Gestão de Manutenção

CAMINHO PADRÃO

A configuração do parâmetro "Gravidade" é realizada no cadastro do Patrimônio seguindo o seguinte caminho:

Menu Patrimônio -> Listagem -> Adicionar / Editar

[image.png](#) *Exemplo de tela de cadastro de patrimônio configuração de GUT*

A configuração dos demais parâmetros é realizada na abertura ou edição da SS seguindo o seguinte caminho:

Menu SS -> Listagem -> Adicionar / Editar

CONHEÇA CADA PARÂMETRO DO G.U.T

Gravidade

Representa o dano ou prejuízo potencial que pode ser gerado se o problema não for resolvido. A gravidade requer uma visão macro do impacto que pode ser gerado na operação do negócio. A gravidade pode ser atribuída pela gerencia diretamente dentro do cadastro do patrimônio. Deste modo quando uma SS (Solicitação de Serviço) for aberta o valor da gravidade já assume o especificado no cadastro do patrimônio.

Urgência

Representa o tempo existente para se resolver o problema. Quanto maior a urgência, menor o tempo para resolver o problema. A urgência pode ser aplicada pelo usuário solicitante na abertura

de SS.

Tendência

Representa o que acontecerá se nada for feito. A tendência é aplicada na edição da SS.

ENTENDENDO O MÉTODO G.U.T

O G.U.T é basicamente o resultado da multiplicação do valor atribuído para gravidade, urgência e tendência.

Valor	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Extremamente grave	Necessita ação imediata	Irã piorar rapidamente
4	Muito grave	É urgente	Irã piorar em pouco tempo
3	Grave	O mais rápido possível	Irã piorar a médio prazo
2	Pouco grave	Pouco urgente	Irã piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Pode esperar	Nã irã piorar

Exemplo:

Gravidade = "Sem gravidade"

Urgência = "Pouco urgente"

Tendência = "Nã irã piorar"

Sem gravidade = 1, Pouco urgente = 2 , Nã irã piorar = 1

$1 \times 2 \times 1 = 2$

G.U.T = 2

CAMINHO PARA FILTRAR SS POR G.U.T

Na listagem de SS's da unidade é possível aplicar o filtro G.U.T seguindo o seguinte caminho:

Menu SS -> Listagem -> Filtro "G.U.T Decrescente"

image-1554914838656.png

Ao filtrar a Listagem de SS's pelo valor G.U.T a plataforma irá organizar a listagem de SS de forma decrescente, ou seja, do maior valor para o menor, posicionando as SS's com valor G.U.T mais alto (maior prioridade de execução) no topo da listagem.

Dúvidas

Dúvida	Solução	Direito
Não consigo editar a gravidade na SS.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "EDITAR GUT - GRAVIDADE DA SS".	352
Não consigo editar o GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) na SS	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "GUT - SS".	266
Não consigo editar a gravidade no cadastro de patrimônio	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "GUT - DEFINIR NO PATRIMÔNIO".	265

Requisitar produtos do ERP

A requisição de produtos na SS com integração no Senior permite a consulta dos produtos no almoxarifado do ERP permitindo que a equipe responsável realize as liberações dos produtos e a sincronização de saldo de estoque dos mesmos.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem de SS

INCLUSÃO

Ao acessar a SS:

1. Apontar o centro de custo na SS;
2. Clique em salvar e atualize a página;
3. Na aba "Produtos", aponte os itens e quantidades a serem requisitados no ERP e atualize a página;
4. Retorne à aba "Produtos" e identifique o símbolo de sincronização no campo "ação";
5. Realize a sincronização e aguarde.

[image.png](#)

Exemplo de sequência para realização de requisição de produto (clique para ampliar)

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Como consulto o número da requisição?	O número da requisição pode ser consultado clicando em "Histórico MVTO".	-
Para que serve a opção "Sincronizar Requisições de Estoque com ERP".	Realiza a atualização do status da requisição em tela do SISMETRO.	-

Inclusão de Nota Fiscal de Terceiros na Solicitação de Serviço

A funcionalidade permite a inclusão de notas fiscais de serviços (e outros) diretamente na SS sem utilizar cotação.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem -> Editar

INCLUSÃO

Com uma SS aberta de qualquer tipo, após seguir o caminho padrão ou acessar diretamente através do campo 'Abrir SS número':

1. Localize a aba "NF TERCEIROS" no rodapé da SS;
2. Indique a qual fornecedor a NF pertence. Caso tenha dúvidas sobre cadastro de fornecedores, clique [aqui](#).
3. Informe o valor da NF;
4. Clique em salvar;

Exemplo da aba 'NF TERCEIROS' e campos de inclusão (clique para aumentar)

UPLOAD DE ARQUIVOS

Após a inclusão dos dados acima será disponibilizada uma tabela com as informações fornecidas e opção de upload de arquivos. Para anexar arquivos:

1. Clique no botão azul em formato de nuvem na coluna "Upload";
2. Em "Escolher ficheiro" localize arquivos do tipo .jpg, .png ou .pdf;
3. Clique em confirmar;

4. Observe na coluna "Arquivos" a quantidade de arquivos e a possibilidade de acessá-los realizando sua exclusão ou download do mesmo.

image.png *Exemplo campos para upload e visualização de arquivos*

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Não visualizo a aba 'NF TERCEIROS'.	Usuário sem direito. Solicite ao administrador da sua unidade para adicionar o direito "SS VISUALIZAR NF DE TERCEIROS SEM COTACAO".	682
Não consigo incluir uma nota fiscal nos campos informados para inclusão.	Usuário sem direito. Solicite ao administrador da sua unidade para adicionar o direito "SS INCLUIR NF DE TERCEIROS SEM COTACAO".	678