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.
Checkbox "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 *status* 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.
Seviço 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 desgnada a outro técnico. Para visualizar SS's de outros técnicos, acesse o aplicativo -> Menu SS -> botão "+" -> Filtar/Buscar SS -> Campo "Técnico" -> Todos os técnicos.	-

Revisão #22
Criado 2022-10-27 22:03:21 UTC por GABRIEL BORGES PETERS
Atualizado 2023-12-29 16:59:54 UTC