

Menu principal | Ordem de serviços:

Finalidade:

Implantar o módulo de ordem dos serviços no sistema Gestor.sys

Roteiro de implantação:

Segue abaixo uma **sugestão** de roteiro para implantação do módulo.

Observe que este roteiro é uma sugestão e você não é obrigado a segui-lo, porém se o fizer poderá economizar tempo e tirar maior proveito do sistema.

Roteiro sugerido

- 01 - **Configure** as opções do sistema para a ordem de serviço.
- 02 - Cadastre sua **lista de preços para os serviços**.
- 03 - Cadastre sua **lista de preços para as peças de reposição**.
- 04 - Cadastre os **técnicos**.
- 05 - Cadastre as **características dos equipamentos**.
- 06 - Cadastre ou revise as **fases das ordens de serviço**.
- 07 - **Cadastre as ordens de serviço**.

Observação importante:

O módulo de ordem de serviço pode ser utilizado em empresas de vários ramos de atividades distintos.

Neste roteiro iremos utilizar exemplos de uma empresa de prestação de serviços na área de informática, por ser um ramo de atividade abrangente. Você verá que é muito simples adaptá-lo ao seu ramo de negócio.

Note que **CADASTRAR AS ORDENS DE SERVIÇO**, é a última etapa do roteiro. Caso prefira pular todas as etapas e iniciar o cadastro das OS diretamente, você pode, porém nossa recomendação é que siga o roteiro para ter melhor produtividade e tirar maior proveito de todos os recursos que o sistema oferece.

Sugestão de Roteiro

Etapa 01 - Configurando as opções do sistema para a ordem de serviço.

O módulo de Ordens de Serviços pode se comportar de várias maneiras distintas: de acordo com as configurações que você escolher. Diversos campos de abertura e encerramento podem ser preenchidos automaticamente pelo sistema desde que você os configure corretamente.

Acesse: Menu Principal | Gerência | Configurações do Sistema | Ordem de serviço.

A imagem mostra a interface de configuração do sistema para a ordem de serviço. A janela tem o título "Configurações do sistema" e uma barra de navegação com "Anterior" e "Próximo". O tab "Ordem de Serviço" está selecionado, mostrando "Ordem de Serviço (2)".

Abertura da Ordem de serviço:

- Prazo para Retirada / Entrega: 1 dia(s) (campo numerado 01)
- Validade do Orçamento: 30 dia(s)
- Fase de Abertura da OS: Abertura de Orçamento

Informações padrão para o cadastramento de novos produtos via OS:

- Grupo padrão para as Peças: Peças utilizadas nos equipamentos
- Grupo padrão para os Serviços: Serviços (campo numerado 02)

Encerramento da OS:

- Prazo de pagamento: A prazo - 30 dias
- Carteira (Forma de pagamento): Cobranças em aberto
- Garantia: 30 dia(s)
- Fase: Finalizada - Avisar ao cliente (campo numerado 03)
- Msg. para imprimir no rodapé: Muito obrigado pela sua preferência.

Botões "Cancelar" e "Gravar" estão visíveis na base da janela.

Figura 01 - Configurações da Ordem de Serviço.

01 – Abertura da Ordem de Serviço:

Prazo para retirada / entrega: Informe a quantidade de dias para que o sistema calcule automaticamente a data de retirada do equipamento.

Validade do Orçamento: Informe por quantos dias os valores que você informar no orçamento serão válidos. Esta mensagem será impressa no relatório de **orçamento** para a ordem de serviço, e serve para que o seu cliente saiba por quantos dias aquele orçamento será válido.

Fase de abertura da OS: Escolha qual deverá ser a fase no momento que você criar uma ordem de serviço. As fases serão explicadas detalhadamente mais adiante neste mesmo manual. Para incluir ou alterar alguma fase, clique em: Menu Principal | Ordem de Serviço | Cadastro de Fases da Ordem de Serviço.

02 – Informações Padrão para o Cadastramento de Novos Produtos Via Ordem de Serviço:

Uma característica existente na tela de O.S é permitir que você utilize **Peças** ou **Mão de Obra** que não estejam necessariamente cadastrados no sistema. Isso em alguns momentos pode ser útil para agilizar o preenchimento de uma ordem. Ao finalizar a O.S o sistema irá cadastrar estas novas peças ou novos serviços. Para isso é preciso saber em qual grupo estes novos itens devem ser cadastrados.

Grupo padrão para as peças: Escolha em qual grupo o sistema deverá cadastrar as novas peças que você informar na Ordem de Serviço - na tela de peças utilizadas no equipamento.

Grupo padrão para os serviços: Escolha em qual grupo o sistema deverá castrar os novos serviços que você informar na Ordem de Serviço - na tela de Mão-de-Obra.

03 – Encerramento da Ordem de Serviço :

Todos os dados informados neste grupo serão utilizados para preencher automaticamente a tela de encerramento da O.S. Observe que você poderá alterar no momento do encerramento, mas terá uma melhor produtividade se informar os dados que mais se repetirão.

Prazo de Pagamento: Informe o prazo de pagamento padrão.

Para cadastrar um novo prazo de pagamento, clique em: Menu Principal | Cadastros | Cadastros Auxiliares (Gerais) | Prazos de Pagamento.

Carteira de Cobrança: Informe a carteira de cobrança padrão.

Para cadastrar uma nova carteira de cobrança, clique em: Menu Principal | Cadastros | Cadastros Auxiliares (Gerais) | Carteiras de Cobrança.

Garantia: Informe o número de dias para o sistema calcular automaticamente o prazo de garantia quando você encerrar uma ordem de serviço.

Fase: Escolha qual deverá ser a fase no momento do encerramento de uma ordem de serviço.

Mensagem para Imprimir no Rodapé: Informe que mensagem deverá ser impressa no relatório da O.S.

Configurações do sistema

<< Anterior Próximo >>

Ordem de Serviço Ordem de Serviço (2)

Comissionamento dos técnicos:

Habilitar comissões sobre Serviços Habilitar comissões sobre Peças 04

Nomes dos identificadores de equipamentos / objetos

Padrão: [dropdown]

Identificador 1: Aparelho

Identificador 2: Marca 05

Identificador 3: Modelo

Identificador 4: Número de série

Identificador 5: Número patrimonial

Numeração das Ordens de Serviço:

[dropdown: Gerar automaticamente pelo sistema] 06

Número da próxima OS: 000.001 [Confirmar]

[Cancelar] [Gravar]

Figura 02 - Configurações da Ordem de Serviço.

04 – Comissionamento dos Técnicos:

Habilitar comissões sobre serviços: Marque esta caixa de seleção para que seja possível comissionar técnicos sobre os serviços que eles prestarem.

Habilitar comissões sobre peças: Marque esta caixa de seleção para que seja possível comissionar técnicos sobre as peças que forem utilizadas nas ordens de serviço.

05 – Nome dos Identificadores de Equipamentos e Objetos:

Os identificadores dizem respeito a características e informações dos equipamentos de seus clientes. No momento de descrever as informações de um equipamento, você terá uma tela onde vão constar até 5 identificadores para preenchimento.

Você pode dar nome para a os cinco indicadores de acordo com sua conveniência, ou pode utilizar os dois padrões pré configurados existentes no sistema.

Padrão: Selecione nesta caixa de seleção o tipo de identificadores.

Identificador 1 a 5: Informe o nome dos identificadores.

06 – Numeração das Ordens de Serviço:

Ao iniciar a utilização do módulo de ordens de serviço o sistema irá numerar a primeira ordem com número 001, e assim sucessivamente.

Existem duas formas de numeração das ordens de serviço:

- 1) **Gerar automaticamente pelo sistema:** Escolha esta forma para que o sistema numere automaticamente suas ordens de serviço.
- 2) **Sempre obrigar a digitação do número:** Escolha esta forma para que ao incluir uma nova O.S seja solicitada a digitação do seu número. Esta forma pode ser útil quando você tiver vários talões de ordem de serviço em papel - para requisições emitidas fora da empresa por exemplo - e tenha que manter a mesma seqüência no sistema.

Observação: Ao escolher esta forma de numeração: "**Gerar automaticamente pelo sistema**", você terá acesso a um campo - logo abaixo da caixa de seleção - onde poderá informar o número da próxima O.S.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Sugestão de Roteiro:

Etapa 02 – Cadastrando a Lista de Preços para os Serviços.

Embora o sistema permita que você digite serviços na sua OS sem que eles estejam cadastrados, é mais prático e ficará melhor padronizado criar uma lista de preços para os serviços antes mesmo de iniciar a digitação da sua primeira ordem serviço.

Os serviços devem ser incluídos nas Fichas Técnicas, como se fossem produtos, porém utilizando um grupo específico de serviços. Quando você instala o sistema, já estão criados dois grupos: um para as peças e outro para os serviços.

Dica: Você pode cadastrar os serviços de maneira resumida, preenchendo unicamente quatro campos:

Grupo: Selecione o grupo adequado para o serviço.

Código: Informe o código para este serviço.

Descrição: Informe a descrição para o serviço.

Preço de venda: Informe o valor a ser cobrado deste serviço.

Abaixo seguem dois exemplos - da tela de Ficha Técnica - com dois serviços diferentes. Observe que os quatro campos importantes para a ordem de serviço estão assinalados em vermelho. Você pode simplesmente ignorar todos os outros campos.

Ficha Técnica do produto: 99.0001 - Testes e ajustes de performance

Grupo: **Serviços** Código: 99.0001 Descrição: Testes e ajustes de performance

Sub-Grupo: [] Linhas: [] Situação: 1 Em Linha Cor: [] Unid. Compra: UN Unid. Venda: UN Conversão: 1,00

Data de lançamento: 15.09.2007 Última compra: [] Última venda: [] Lote de Produção: 0,00 Lote de Custo: 1,00 Peso: 0,00

Tabela de custo: 0,00 Custo atualizado: 0,0000 Custo Médio: 0,0000 % Lucro (Cone): 0,00 % Lucro (Atacado): 0,00

\$ Venda (Cone): 50,00 \$ Venda (Atacado): 0,00

Figura 03 - Cadastrando um serviço

Ficha Técnica do produto: 99.0002 - Formatar computador

Grupo: **Serviços** Código: 99.0002 Descrição: Formatar computador

Sub-Grupo: [] Linhas: [] Situação: 1 Em Linha Cor: [] Unid. Compra: UN Unid. Venda: UN Conversão: 1,00

Data de lançamento: 15.09.2007 Última compra: [] Última venda: [] Lote de Produção: 0,00 Lote de Custo: 1,00 Peso: 0,00

Tabela de custo: 0,00 Custo atualizado: 0,0000 Custo Médio: 0,0000 % Lucro (Cone): 0,00 % Lucro (Atacado): 0,00

\$ Venda (Cone): 80,00 \$ Venda (Atacado): 0,00

Figura 04 - Cadastrando um serviço

Para acessar a tela de Fichas Técnicas, clique em: Menu Principal | Estoque | Cadastro de Mercadorias.

Para conhecer em detalhes o funcionamento da tela de Fichas Técnicas, consulte o [Manual 003-FichasTécnicas.PDF](#).

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Sugestão de Roteiro:

Etapa 03 – Cadastrando a lista de preços para as peças de reposição.

Embora o sistema permita que você informe peças de reposição na sua OS sem que elas estejam previamente cadastradas, é mais prático e ficará melhor padronizado cadastrá-las antes de iniciar a digitação da sua primeira ordem serviço.

As peças de reposição devem ser incluídas nas Fichas Técnicas, utilizando um grupo específico. Quando você instala o sistema, automaticamente já estão criados dois grupos: um para as peças e outro para os serviços.

Dica: Você pode cadastrar as peças de reposição de maneira resumida, preenchendo unicamente cinco campos:

Grupo: Selecione o grupo.

Código: Informe o código para a peça de reposição.

Descrição: Informe a descrição para a peça.

Custo: Informe o custo da peça.

Preço de venda: Informe o valor a ser cobrado do cliente por esta peça.

Abaixo segue um exemplo - da tela de Ficha Técnica - com uma peça cadastrada. Observe que os cinco campos importantes para a ordem de serviço estão assinalados em vermelho. Você pode simplesmente ignorar todos os outros campos.

Ficha técnica do produto: 01.0001 - Diodo Luminoso - V35x9

Grupo: Peças utilizadas nos equipame Código: 01.0001 Descrição: Diodo Luminoso - V35x9

Características | Configurações | Estoque | Preços | Fornecedores | Composição | OP | Movimentos no estoque | Roteiro de produção

Sub-Grupo: []
Linha: []
Situação: 1 Em Linha
Cor: []
Unid. Compra: PC Peça
Und Venda: PC Peça
Conversão: 1,00

Data de lançamento: 15.09.2007
Última compra: []
Última venda: []
Lote de Produção: 0,00
Lote de Custo: 1,00
Peso: 0,00

Tabela de custo: 0,00
Custo atualizado: 1,0000
Custo Médio: 1,0000
Variação %: []

% Lucro (Lons): 190,00
\$ Venda (Cons): 2,90
% Lucro (Atacado): 0,00
\$ Venda (Atacado): 1,00
Estoque Inicial: 0

900000000006
900000000006
Usar código interno []
Etiquetas

+ Incluir
Confirmar
Cancelar
Excluir
Refresh
Atualizar custo
Localizar
Imprimir
Ajuda
Sair

Figura 05 - Cadastramento de uma peça

Para acessar a tela de Fichas Técnicas, clique em: Menu Principal | Estoque | Cadastro de Mercadorias.

Para conhecer em detalhes o funcionamento da tela de Fichas Técnicas, consulte o manual: [003-FichasTécnicas.PDF](#)

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Sugestão de Roteiro:

Etapa 04 – Cadastrando os Técnicos.

Se você tiver uma equipe técnica, Você pode cadastrar cada um dos técnicos no sistema e dividir as tarefas entre eles, bem como pagar comissões, controlar horas de trabalho de cada técnico, e etc...

Para cadastrar seus técnicos, acesse: Menu Principal | Ordem de serviço | Cadastro de Técnicos.

The screenshot shows the 'Cadastro de Técnicos' (Technical Registration) screen in the Gestor.SYS application. The window title is 'Gestor.SYS - Serviços - Registrado para: iCert Informática Ltda - testes - [Cadastro de Técnicos para Ordem de Serviços...]'. The menu bar includes: Cadastros, Estoque, Faturamento, Ordem de serviço, Financeiro, Controle de Frota, Contabilidade, Gerência, PDV, Usuário, Utilitários, Janela, Ajuda. The toolbar contains various icons for navigation and actions. The main form fields are: Código (2), Razão social / Nome (Pedro Borneu de Alencar Jr), ABC, Histórico dos contatos, and Observações. The form is divided into several sections: 1. Fantasia / Apelido, Tipo jurídico (Pessoa Juridica), CNPJ, SUFRAMA, and Inscrição Estadual. 2. Endereço, Bairro, CEP, Complemento, Cx Postal, and Cidade. 3. A table for phone numbers with columns: Tipo de telefone, DDD, Telefone, Contato, and Observação. 4. A table for internet addresses with columns: Internet, Endereço, and Contato / Obs. On the right side, there is a vertical toolbar with buttons: Incluir, Confirmar, Cancelar, Excluir, Refresh, Sit. Financeira, Conta Corrente, Localizar, Imprimir, Ajuda, and Sair. At the bottom, there are tabs for 'Dados principais', 'Perfil', 'Financeiro', 'Dados secundários', 'Ctas. Bancárias', 'Títulos', and 'Ordens de Serviço'. The status bar at the very bottom shows: ICERT - EM MANUTENÇÃO, GSERV, VBD#157, #IDC:0187, and iCert Informática Ltda - testes.

Figura 06 - Cadastro de Técnicos.

Observe que a tela é similar à tela de cadastramento de clientes, e os campos de Ficha Cadastral obrigatórios são: Código e Razão Social, porém pode ser conveniente preencher o restante dos campos, para ter um cadastro do Técnico.

Para incluir um novo técnico, clique no botão "**Incluir**", preencha seu cadastro e clique no botão "**Confirmar**".

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Código: 2 Razão social / Nome: Pedro Borneu de Alencar Jr ABC Histórico dos contatos Observações

Representante:

% Comissão - M.Obra: 10,00 % de comissão sobre Mão de Obra - Ordens de Serviço

% comissão - Peças: 15,00 % de comissão sobre Peças - Ordens de Serviço

Limite de Créditor: 0,00

Tabela:

Cálculo preço venda: Usando tabela de preços

Desconto s/ tabela: 0,00 Desconto no Preço Unitário do produto

Prazo padrão:

Carteira padrão:

Moeda: 0 Real

Grupo empresarial:

Usar c.corrente: Não

Dados principais Perfil **Financeiro** Dados secundários Ctas.Bancárias Títulos Ordens de Serviço

ICERT - EM MANUTENÇÃO GSERV VBD#157 #IDC:0187 iCert Informática Ltda - testes

Figura 07 - Cadastro de técnicos - Página financeira.

Se você configurou seu sistema para comissionar os técnicos, os campos correspondentes a comissão no cadastro estarão habilitados, preencha-os com a comissão padrão para peças e para mão-de-obra.

01 – Página de Informações Financeiras do Técnico:

Clique nesta página para ter acesso aos percentuais padrão de comissão do técnico.

02 – Percentuais de Comissão:

Percentual de comissão - Mão-de-obra - Informe o percentual padrão de comissão sobre mão-de-obra que o técnico irá receber. Observe que trata-se do valor padrão "**default**" e você poderá alterar diretamente na tela da ordem de serviço quando necessário.

Percentual de comissão – Peças: Informe o percentual padrão de comissão sobre peças que o técnico irá receber. Observe que trata-se do valor padrão "**default**" e você poderá alterar diretamente na tela da ordem de serviço quando necessário.

Dica:

Para saber mais sobre o funcionamento da tela de Fichas Cadastrais, consulte o [Manual 001-FichasCadastrais.PDF](#)

Sugestão de Roteiro:

Etapa 05 – Cadastrando as Características dos Equipamentos.

Algumas empresas precisam manter um cadastro com detalhes das características dos equipamentos dos seus clientes. O sistema Gestor.Sys permite que você crie um inventário com todos os detalhes que você julgar relevantes sobre o equipamento do cliente.

Para poder utilizar esta funcionalidade você precisa cadastrar quais características você quer coletar dos equipamentos dos clientes. Acesse: Menu Principal | Ordem de serviço | Cadastro de características.

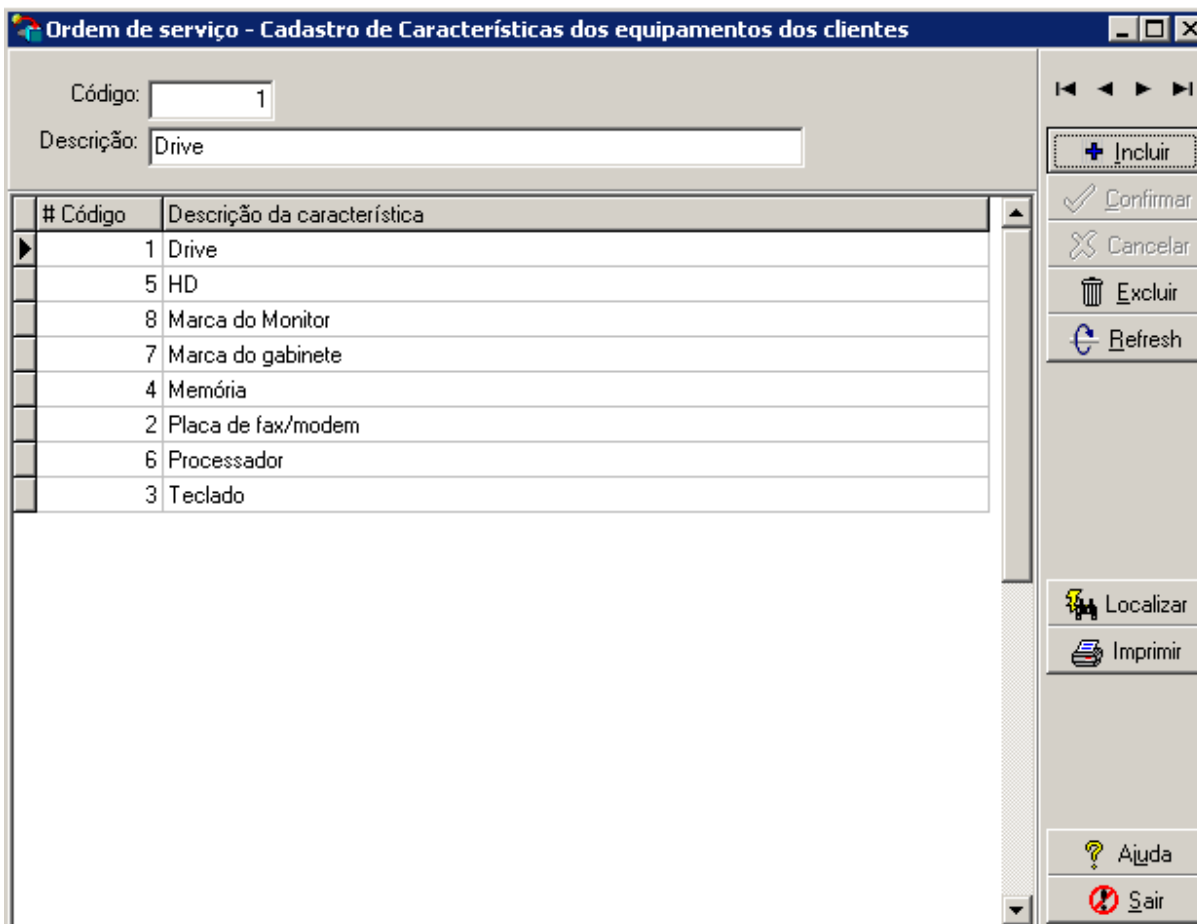


Figura 08 - Cadastro de Características.

A utilização dessa tela muito simples, basta clicar no botão “Incluir” informar o código, descrição para cada uma das características.

Abaixo seguem alguns exemplos de ramos de atividades, com características diferentes de equipamentos:

Ramo: Informática	Ramo: Oficina Mec.	Ramo: Celulares
Drive	Portas	Tipo de bateria
HD	HP	Marca do carregador
Marca do monitor	Combustível	Cor
Marca do gabinete	Cor	
Memória	Ano fab. modelo	
Processador	Marca dos pneus	
Teclado		

Sugestão de Roteiro:

Etapa 06 – Cadastrando e revisando as Fases das Ordens de Serviço.

Para manter o maior nível de organização das Ordens de Serviço, o sistema oferece o recurso de separação por fases da O.S.

E existem três tipos (níveis) de fases:

- De abertura,
- Intermediária,
- De encerramento

Ao instalar seu sistema, você vai encontrar 13 fases pré-configuradas, muito provavelmente não será necessário mudar essas fases. Porém você pode incluir novas fases ou ainda alterar as fases existentes.

Acesse: Menu Principal | Ordem de Serviço | Cadastro de Fases.

#	Código	Descrição da fase	Nível desta fase
	3	Abertura - Aguardando autorização do cliente	Abertura
	1	Abertura - Aguardando avaliação	Abertura
	2	Abertura - Em avaliação técnica	Abertura
	0	Abertura de Orçamento	Abertura
	8	Finalizada - Aguardando retirada	Finalização
	7	Finalizada - Avisar ao cliente	Finalização
	9	Finalizada - Equipamento Condenado	Finalização
	10	Finalizada - Equipamento devolvido - Sem orçto	Finalização
	11	Finalizada - Orçto recusado pelo cliente	Finalização
	99	OS Reaberta	Finalização
	5	Intermediária - Aguardando Peça	Intermediária
	4	Intermediária - Autorizado, Aguardando Conserto	Intermediária
	6	Intermediária - Em Conserto	Intermediária

Figura 09 - Cadastro de fases da ordem de serviço.

01 – Painel da Barra de Botões:

Contém os botões de navegação e edição da tela.

02 – Grade:

Exibe a grade com a listagem de todas as fases das Ordens de Serviço.

03 – Painel de Identificação da Fase:

Código: Informe o código da fase;

Descrição: Informe uma descrição para a fase;

Nível desta fase: Escolha um dos três possíveis níveis para a fase da ordem de serviço.

Sugestão de Roteiro:

Etapa 07 – Cadastrando as Ordens de Serviço.

Acesse: Menu principal | Ordem de serviço | Em aberto:

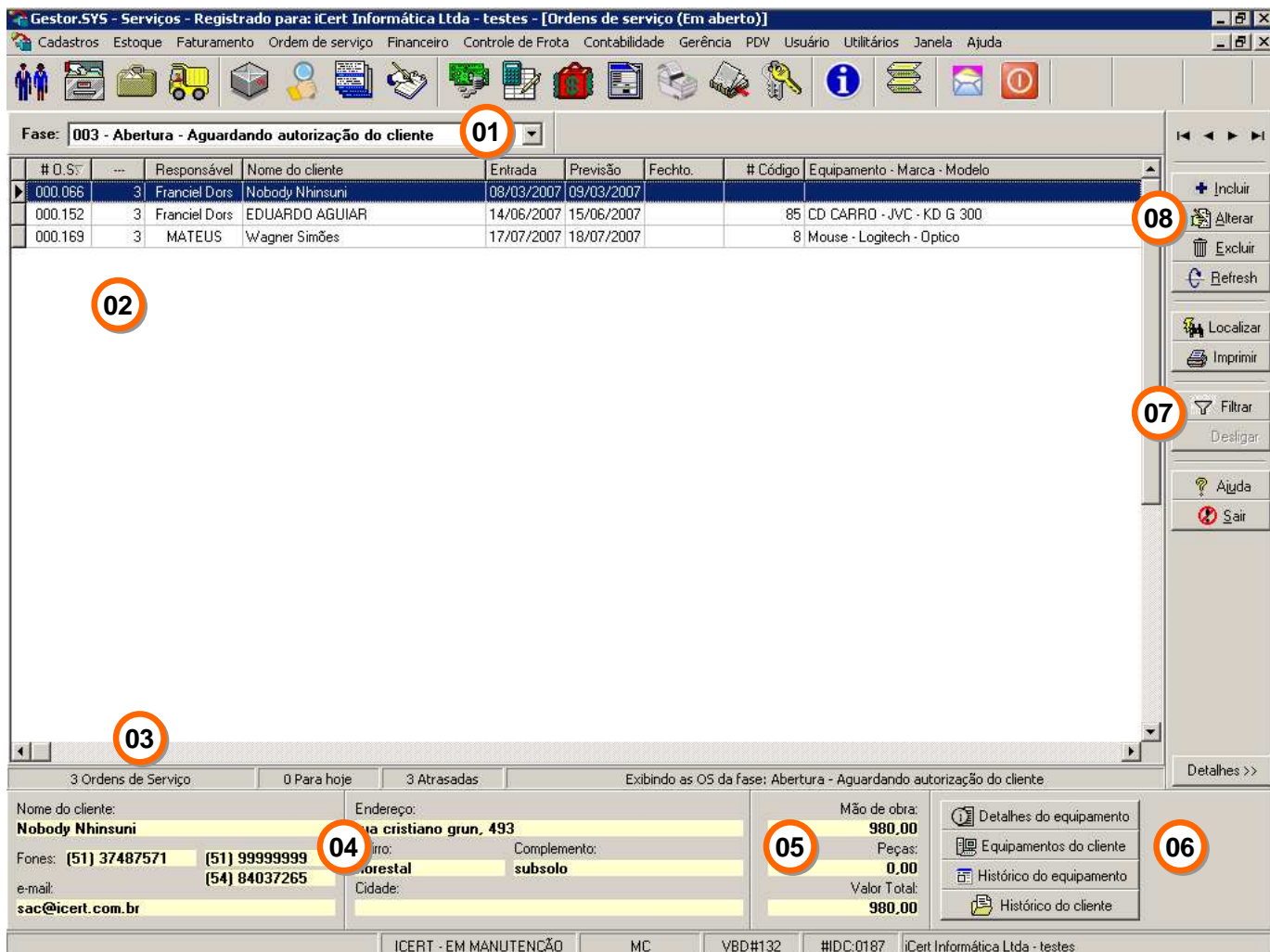


Figura 10 - Listagem das ordens de serviço em aberto.

01 – Fase para Filtragem da grade:

Escolha nesta caixa de seleção a fase que você deseja exibir na **Grade (02)**. Observe que apenas aparecerão as fases que tiverem alguma Ordem de Serviço em aberto.

02 – Grade com a listagem das ordens de serviço:

Exibe todas as ordens de serviço que atendam ao critério de seleção do **Filtro (07)**, da **Fase Selecionada (01)**.

OS: Exibe o número da ordem de serviço.

Responsável: Exibe o nome do técnico responsável por esta ordem serviço.

Nome do Cliente: Exibe o nome do cliente.

Entrada: Exibe a data de criação da ordem de serviço.

Previsão: Exibe a data para entrega do equipamento.

Fechto: Exibe a data do encerramento da ordem serviço;

Código: Código interno do equipamento, é o código automaticamente atribuído pelo sistema no momento em que você incluir o equipamento, e servirá como serial interno para identifica-lo.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Equipamento-Marca-Modelo: Exibe os dados do equipamento. Observação importante: O título desta coluna poderá variar de acordo com a configuração que você escolheu para os identificadores, ou seja: serão exibidos os identificadores 1, 2 e 3.

Dica: Ao selecionar (clique) em alguma ordem serviço na grade, as informações de contato do cliente serão exibidas no **Painel de Identificação e Contato (04)**, e o somatório financeiro da mão-de-obra e peças será exibida no **Painel de Resumo Financeiro (05)**.

03 – Painel de Contagem:

X Ordens de Serviço: Exibe a contagem (quantidade) de O.S que atendam os critérios de filtros seleção.

X Para hoje: Exibe a quantidade de OS cuja data de previsão coincide com o dia de hoje.

X Atrasadas: Exibe a quantidade de OS cuja data de previsão é menor que o dia de hoje, ou seja, estão atrasadas.

04 – Painel de Identificação e Contato:

Exibe o nome, dados para contato e endereço do cliente cuja ordem foi selecionada na Grade.

05 – Painel de Resumo Financeiro:

Mão-de-obra: Exibe o somatório dos itens de mão-de-obra relacionados na Ordem de Serviço.

Peças: Exibe o somatório das peças relacionadas na ordem de serviço.

Valor Total: Exibe o valor total a ser cobrado do cliente. Observação: Neste total estão somados apenas os itens de mão-de-obra e peças que forem marcados para serem cobrados do cliente.

06 - Painel de Detalhes:

Todas as informações dos botões deste painel são pertinentes ao cliente ou equipamento selecionados na **Grade 02**.

Detalhes do Equipamento: Exibe uma janela com os detalhes de “inventário técnico” do equipamento.

Equipamentos do Cliente: Exibe um relatório com a listagem de todos os equipamentos do cliente.

Histórico do Equipamento: Exibe um relatório com o histórico desse equipamento, ou seja: com todas as intervenções técnicas que estão registradas no sistema.

Histórico do Cliente: Exibe um relatório com o histórico desse cliente, contendo todas as intervenções técnicas dos equipamentos desse cliente que estiverem registrados no sistema.

07 - Botões de Filtragem:

Filtrar: Clique neste botão para exibir o painel para ativação do filtro.

Desligar: Clique neste botão para **desligar** o filtro que foi ativado. O botão de **desligar** apenas estará habilitado quando você ativar o filtro.

08 - Botões de Navegação e Edição:

Utilize botões para navegar entre as ordens de serviço exibidas na grade, para editar as OS.

Para incluir uma nova ordem serviço, clique no botão "**Incluir**".

Ordem de Serviço - Página de identificação do cliente.

Figura 11 - Incluindo ordem serviço - Identificação do cliente

Esta tela é muito semelhante à de **Ficha Cadastral** dos clientes. Isso foi proposital para facilitar o manuseio do sistema. Para saber mais sobre as fichas cadastrais de clientes consulte o [Manual 002-FichasCadastrais.PDF](#)

Para não ser repetitivo, nas próximas páginas descreverei apenas os controles que não constam na tela de fichas cadastrais.

Observe que você pode incluir o cliente diretamente nesta tela, ou alterar suas informações.

01 - Identificação da Ordem de Serviço

Este painel ficará sempre no topo da tela da ordem de serviço, e serve para identificar qual a ordem de serviço e seu respectivo cliente.

02 - Dados de Identificação do Cliente:

Novo: Clique neste botão para incluir um novo cliente.

Cadastrado: Clique neste botão para localizar um cliente já cadastrado.

03 - Local de Entrega:

Entregar neste endereço: Marque esta opção para informar ao sistema que o equipamento deve ser entregue no endereço especificado nesta tela – no cadastro do cliente.

Cliente retira no balcão: Marque esta opção para informar ao sistema que o equipamento será retirado diretamente pelo cliente aqui na empresa.

04 - Dados de Contato Telefônico do Cliente:

Exibe os dados de contato telefônico do cliente.

05 - Dados de Contato Via Internet:

Exibe os dados de contato via Internet para o cliente.

06 - Botão de Imprimir:

Clique neste botão a qualquer momento para ter acesso aos relatórios disponíveis para esta tela.

07 - Fase:

Exibe e permite alteração da fase atual da Ordem de Serviço.

08 - Botões de direção:

Botões próximo e anterior: Clique nestes botões para se movimentar entre as páginas da Ordem de Serviço.

Ordem de Serviço - Página de identificação do Equipamento.



Figura 12 - Incluindo Ordem de Serviço - Identificação do equipamento.

01 - Datat.

Entrada: Informe a data e hora em que o equipamento deu entrada na empresa, ou foi coletado junto ao cliente. Por padrão o sistema preencherá com a data e hora da inclusão.

Previsão: Informe a data e hora combinada para ser devolvido já consertado para o cliente. Por padrão o sistema preencherá com data e hora de inclusão e irá adicionar o número de dias que você informou nas configurações como sendo o prazo para retirada.

Dica: Se o seu ramo de atividade ou se a sua prestação de serviço não possui exatamente um equipamento, informe no campo previsão a data e hora combinada com o cliente para a execução do serviço.

02 - Técnico Responsável.

Informe o código do técnico responsável pelo serviço, ou clique no botão para localizar na lista. Esta informação serve para você organizar e distribuir suas Ordens de Serviço junto a sua equipe técnica.

Para incluir um novo técnico no sistema, clique em: Menu Principal | Ordem de Serviço| Cadastro de Técnicos.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Para exibir relatórios sobre as ordens de serviço sob responsabilidade de um técnico, acesse a sua ficha cadastral, e clique na página: “Ordens de serviço”.

03 - Informações sobre as Configurações.

Informe os dados que você achar importante a respeito das configurações do equipamento quando deram entrada na empresa.

04 - Defeito Informado pelo Cliente.

Informe o defeito que foi relatado do cliente.

05 - Acessórios que Vieram com Aparelho.

Relacione todos acessórios que vieram acompanhando o aparelho “equipamento” e que deverão ser devolvidos ao cliente no momento do encerramento da ordem de serviço – entrega.

06 - Informações do Equipamento.

06 - Dados do aparelho selecionado.

6.1 – Lista de equipamentos do cliente: Esta caixa de seleção exibe uma lista com todos os equipamentos distintos do seu cliente. Selecione aquele que está em conserto nesta ordem de serviço.

6.2 - Incluir um novo equipamento: Clique neste botão para incluir um novo equipamento que não esteja relacionado na caixa de seleção 6.1. Ao clicar neste botão você será remetido à tela exemplificado pela [Figura 13](#) nas próximas páginas deste manual.

6.3 - Editar equipamentos do cliente: Clique neste botão para alterar os dados do equipamento selecionado.

6.4 - Eliminar o equipamento da OS: Clique neste botão para eliminar o equipamento da ordem serviço. Observe que ao clicar neste botão, você não perderá os dados do equipamento, seja ele, continuar a cadastrado porém esta ordem serviço ficará sem nenhum equipamento.

6.5 - Detalhes do equipamento: Clique neste botão para visualizar os detalhes do equipamento.

Ordem de Serviço - Cadastrado novo equipamento para o cliente.

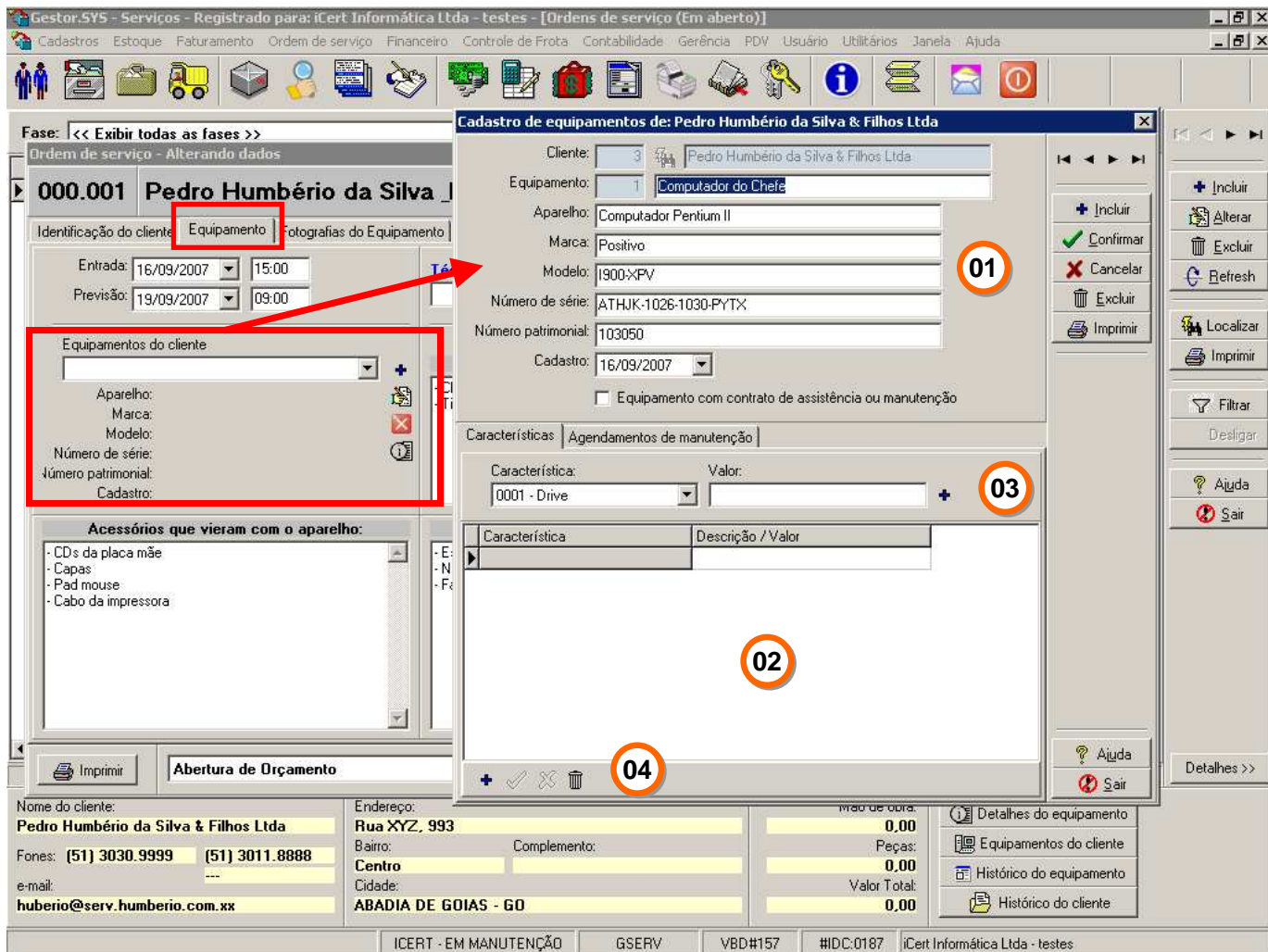


Figura 13 – Incluindo um novo equipamento para o cliente.

01 – Informações de identificação do Equipamento:

Cliente: Exibe o código e nome do cliente proprietário deste equipamento.

Equipamento: Informe o número interno do equipamento. Este número interno é utilizado como um serial que você atribui para o equipamento.

Nome do equipamento: Informe um nome que descreva o equipamento. Procura utilizar nomes que você entenda. Um exemplo é a tela acima (Figura 13), onde informamos que este equipamento é o “**computador do chefe**”. Esta função pode ser muito prática quando você tiver um contrato de manutenção com um cliente e acabará tendo diversos computadores com características semelhantes.

Exemplos de nomes de equipamento:

- Computador da expedição.
- Computador da casa do chefe.
- Computador do setor de corte.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Identificadores: Os campos abaixo são os cinco identificadores que podem ser utilizados para descrever o equipamento. Lembre-se que os nomes (Aparelho, Marca, Modelo, etc...) São aplicáveis a uma empresa de informática que estamos utilizando para este exemplo.

Você pode configurar os indicadores acessando: Menu Principal | Gerência | Configurações do Sistema | Ordens de serviço, conforme explicado nas primeiras páginas deste mesmo manual.

- **Aparelho:** Informe qual é o aparelho que está sendo consertado nesta ordem de serviço.
- **Marca:** Informe a marca do aparelho.
- **Modelo:** Informe o modelo.
- **Número de série:** Informe o número de série (serial number) do aparelho.
- **Número patrimonial:** Algumas empresas adotam um código próprio para todos os bens pertencente aquela empresa. Por exemplo: escolas, prefeituras, etc...

Cadastro: Informe a data em que este equipamento foi cadastrado. Por padrão o sistema irá preencher com a data do dia da inclusão.

Equipamento com contrato de assistência ou manutenção: Marque esta caixa de seleção caso este equipamento seja objeto de um contrato de assistência ou contrato de manutenção entre você e seu cliente.

Para facilitar a organização deste manual iremos descrever com detalhes todas as funções de contato e agendamentos de manutenção preventiva no anexo 1 (ao final deste manual).

02 – Grade de Características do Equipamento:

Exibe as características que você inventariou sobre este equipamento.

03 – Painel de inclusão de Características :

Característica: Clique no painel para escolher qual a característica você irá detalhar.

Valor: Informe o valor da característica sendo detalhada.

Botão de inclusão (simbolizado por um sinal de +): clique neste botão para gravar a característica e seu valor na Grade de Características (02).

04 – Painel de controle das Características :

Clique nos botões correspondentes para incluir uma nova característica, alterar uma característica existente ou eliminar uma característica.

Para facilitar o entendimento, veja ao lado na [Figura 14](#), a tela com as características preenchidas.

Para incluir ou alterar o cadastro de características, clique em: Menu principal | Ordem de serviço | Cadastro de características.

Cadastro de equipamentos de: Pedro Humbério da Silva & Filhos Ltda

Cliente: 3 574 Pedro Humbério da Silva & Filhos Ltda

Equipamento: 1 Computador do Chefe

Aparelho: Computador Pentium II

Marca: Positivo

Modelo: I900-XPV

Número de série: ATHJK-1026-1030-PYTX

Número patrimonial: 103050

Cadastro: 16/09/2007

Equipamento com contrato de assistência ou manutenção

Características | Agendamentos de manutenção

Característica: Valor: +

Característica	Descrição / Valor
Drive	1.44 MB - Marca não identificada
Placa de fax/modem	128 KBPS Motorola
Teclado	102 teclas - Padrão ABNT
Memória	DDR 1GB
HD	40 GB, 7200 rotações
Processador	Intel Pentium Bla bla bla
Marca do gabinete	Satellite
▶ Marca do Monitor	Philips - 20 Polegadas

+ ✓ ✕ 🗑️

Ajuda Sair

Figura 14 - Características Preenchidas

Ordem de Serviço - Página de Fotografias do Equipamento.



Figura 15 - Fotografias do equipamento.

Algumas empresas que prestam serviços de assistência técnica, necessitam fotografar o equipamento na chegada, durante o processo e na conclusão. Você pode adicionar até 9 imagens para uma mesma ordem de serviço.

Para facilitar essa tarefa, você pode capturar as imagens diretamente de sua webcam, ou buscar em arquivos gravados em seu computador.

01 – Página de Imagens:

As imagens estão divididas em três páginas distintas, com três imagens em cada tela, totalizando 9 imagens para uma única ordem de serviço.

02 – Captura via Webcam:

Clique neste botão para iniciar a captura pela sua **WebCam**. Ao clicar neste botão o sistema irá abrir uma nova janela e exibir um painel com a visualização do que sua câmera está capturando.

Movimente sua câmera até enquadrar corretamente imagem e clique no botão **“Bater Foto”**. Finaliza clicando no botão **“Salvar Foto”**.

Importante: Todas as imagens estarão armazenados no servidor, na pasta <C:\GTOT2000\FOTOS\OSERV>

03 - Buscar a imagem gravada no computador:

Clique neste botão para abrir uma janela e localizar a imagem previamente arquivada e gravada em um arquivo do seu computador. Lembre-se que imagem deverá estar armazenada no servidor, na pasta

<C:\GTOT2000\FOTOS\OSERV>

04 - Cancelar a imagem:

Clique neste botão para eliminar a imagem da ordem de serviço. Observe que ao clicar neste botão o sistema irá eliminar o vínculo que existe na ordem de serviço, porém o arquivo de imagem que está gravada em seu computador não será eliminado.

05 - Legenda:

Você pode formar uma legenda para cada uma das imagens da ordem de serviço.

Ordem de Serviço - Página de Laudo técnico.

Ordem de serviço - Alterando dados

000.001 Pedro Humbério da Silva Filhos Ltda

Gravar Cancelar

Identificação do cliente Equipamento Fotografias do Equipamento Laudo Mão de obra e Peças Encerramento da O.S

Defeitos encontrados após verificação:

Técnico: 2 Pedro Borneu de Alencar Jr

Laudo:

- Estava demorando muito para processar os textos: Muitos aplicativos estão sendo abertos desnecessariamente na inicialização do sistema, o que faz com que fique com poucos recursos de memória disponíveis.
- Não conseguia mais abrir o anti-vírus: venceu a licença de avaliação
- Faziam um barulho estranho ao ligar: Ventuinha da fonte está emperrada, e a fonte está seriamente danificada.

Solução:

- Formatar e reinstalar o Windows e principais aplicativos.
- Trocar a fonte de alimentação de energia.

Aprovação do cliente:

Executar

Consultar cliente

Nome da pessoa que liberou:

Data / Hora:

Obs da liberação:

Técnico:

Orçamento:

Válido até: 16.10.2007

Informar Liberação

Imprimir

Abertura de Orçamento

<< Anterior Próximo >>

Figura 16 - Ordem de Serviço - Página de Laudo Técnico.

01 – Defeitos encontrados após verificação:

Técnico: Informe o código do técnico, ou clique no botão para selecionar na lista. **Importante:** informe neste campo o técnico que efetuou a verificação.

02 – Laudo técnico e solução:

Laudo: Informe o laudo emitido pelo técnico.

Solução: Informe a solução apontada pelo técnico.

03 – Orçamento:

Informe a data de validade deste orçamento.

04 – Informações sobre a aprovação do cliente:

Muitas vezes quando um cliente pede o orçamento antes de iniciar o serviço, ele solicita ser consultado antes da execução para aprovar ou não o seu orçamento. Neste caso você pode manter arquivado a consulta feita ao cliente bem como a liberação ou não do orçamento.

Executar: Marque esta opção caso o cliente já tenha mandado executar o serviço, independente de aprovação.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Consultar cliente: Marque esta opção caso o cliente queira ser consultado após a emissão do laudo.

Informar liberação: Clique neste botão para ter acesso a tela de informações da liberação, conforme demonstrado na tela abaixo:

The screenshot displays the 'Liberação do cliente' dialog box. It features a header with the service order number '000.001' and the client name 'Pedro Humbério da Silva & F'. The main area contains equipment details: 'Aparelho: Computador Pentium II', 'Marca: Positivo', 'Modelo: I900-XPV', 'Número de série: ATHJK-1026-1030-PYTX', and 'Número patrimonial: 103050'. A checkbox labeled 'Liberado pelo cliente' is checked. Below this, there is a text field for 'Nome da pessoa que liberou:' containing 'Pedro', and a 'Data / Hora:' field with '16/09/2007' and '13:35'. An 'Obs da liberação:' text area contains 'Precisa do computador o mais rápido possível'. The 'Usuário:' field shows 'Pedro Borneu de Alencar Jr'. At the bottom, there is a dropdown menu set to 'Intermediária - Autorizado, Aguardan...', a 'Confirmar' button with a green checkmark, and a 'Cancelar' button with a red X. The background window shows the 'Ordem de serviço - Alterando dados' interface with tabs for 'Identificação do cliente', 'Equipamento', and 'Defeitos encontrados após verificação'. The 'Defeitos encontrados após verificação' section lists symptoms like 'Estava demorando muito na inicialização do sistema' and solutions like 'Formatar e reinstalar o windows'.

Figura 17 - Ordem de Serviço - Liberação do cliente.

05 – Identificação do equipamento:

Exibe as informações para a identificação do equipamento.

06 – Exibir detalhes do equipamento:

Clique neste botão para ter acesso a uma tela com as características detalhadas do equipamento.

07 – Registro da liberação:

Normalmente essa etapa é realizada através de mensagem eletrônica ou de um telefonema para o cliente solicitando sua liberação. Registre nessa tela as informações desta liberação.

Liberado pelo cliente: Marque esta caixa de seleção para informar ao sistema que o cliente liberou a execução do serviço.

Nome da pessoa que liberou: Nome da pessoa que autorizou o serviço.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Data/Hora: Informe a data e horário da autorização/liberação. Por padrão o sistema preencherá com a data e hora em que você clicar no botão “**Informar liberação**”.

Observação da liberação: Informe uma observação que seja relevante e que foi expressa pelo cliente no momento da autorização.

Usuário: Informe o código do usuário que efetuou o contato com o cliente para solicitar a liberação. Por padrão o sistema irá preencher com o código do usuário que estiver logado no sistema.

08 - Fase da ordem de serviço:

Clique nesta caixa de seleção para trocar a fase da ordem de serviço. As fases disponíveis nesta caixa de seleção são os de nível intermediário e de finalização.

Para incluir uma nova fase acesse: Menu Principal | Ordem de Serviço | Cadastro de Fases.

Na [Figura 18](#) a seguir você verá um exemplo do reflexo do preenchimento da tela de liberação do cliente. Note que além das informações digitadas, a fase da ordem de serviço foi modificada.

Ordem de serviço - Alterando dados

000.001 Pedro Humbério da Silva_Filhos Ltda [Gravar] [Cancelar]

Identificação do cliente | Equipamento | Fotografias do Equipamento | Laudo | Mão de obra e Peças | Encerramento da O.S

Defeitos encontrados após verificação:

Técnico: 2 Pedro Borneu de Alencar Jr

Laudo: - Estava demorando muito para processar os textos: Muitos aplicativos estão sendo abertos desnecessariamente na inicialização do sistema, o que faz com que fique com poucos recursos de memória disponíveis.
- Não conseguia mais abrir o anti-vírus: Venceu a licença de avaliação
- Faziam um barulho estranho ao ligar: Ventuinha da fonte está emperrada, e a fonte está seriamente danificada.

Solução: - Formatar e reinstalar o Windows e principais aplicativos.
- Trocar a fonte de alimentação de energia.

Aprovação do cliente:

Executar Consultar cliente [Informar Liberação]

Orçamento: Válido até: 16.10.2007

Nome da pessoa que liberou: Pedro
Data / Hora: 16/09/2007 13:35:00
Obs da liberação: Precisa do computador o mais rápido possível
Técnico: Pedro Borneu de Alencar Jr

[Imprimir] Intermediária - Autorizado, Aguardando Conserto << Anterior Próximo >>

Figura 18 – Liberado pelo cliente

Ordem de Serviço - Página de Mão de Obra e Peças.

The screenshot shows a software window titled "Ordem de serviço - Alterando dados" for client "000.001 Pedro Humbério da Silva Filhos Ltda". It features a tabbed interface with "Mão de obra e Peças" selected. The "Mão de obra" table contains two entries: "99.0002 Formatar computador" and "1.1 001 Testes e ajustes de performance". The "Peças" table contains one entry: "01.0001 Diodo Luminoso - V35x9". A summary bar at the bottom shows "Valor da mão de obra: 80,00", "Valor das peças: 14,50", and "Total: 94,50". The status is "Intermediária - Autorizado, Aguardando Conserto".

Referência	Descrição	Tipo	Qtidade	Qtd. Horas	\$ Total	Técno
99.0002	Formatar computador	Serviço	1,00	00:00	80,00	Pedro
1.1 001	Testes e ajustes de performance	Serviço	1,00	00:00	50,00	Pedro

Referência	Descrição	\$ Unit.	Qtd.	\$ Total	Técno
01.0001	Diodo Luminoso - V35x9	2,90	5,00	14,50	Pedro

Figura 19 – Ordem de Serviço – Informando mão de obra e Peças.

01 – Grade de mão de obra:

Exibe a listagem dos serviços lançados na O.S.

Referência: Exibe a referência que você utiliza para o serviço.

Descrição: Exibe a descrição que você informou para o serviço.

Tipo: Exibe o tipo de cobrança: (Por serviço ou Por Hora).

Qtidade: Exibe a quantidade.

Qtd. Horas: Exibe a quantidade convertida em horas (Apenas para serviços cobrados por hora).

\$ Total: Exibe o Valor Total.

Técnico: Exibe o nome do técnico que executou cada um dos serviços.

Importante: É possível você relacionar algum serviço, porém sem a cobrança – apenas para controle interno – dessa forma, todos os serviços serão listados na grade, porém os que você definiu para não serem cobrados do cliente, estarão simbolizados por um sinal de alerta (Conforme consta no item 1.1).

1.2 a 1.4 – Botões de controle:

1.2 – Incluir: Clique neste botão para incluir um novo serviço.

1.3 – Alterar: Clique neste botão para alterar dados do serviço que estiver selecionado na grade.

1.4 – Excluir: Clique neste botão para eliminar o serviço que estiver selecionado na grade.

Ao clicar em qualquer um destes botões, você será remetido para a tela de manutenção da mão de obra, conforme detalhado na [Figura 20](#), a seguir neste manual.

Dica: Ao clicar duplo na grade de mão de obra, sobre um determinado lançamento, terá o mesmo efeito que selecionar na grade e clicar no botão **1.3 – Alterar**.

02 – Grade de peças:

Exibe a listagem das peças lançadas na Ordem de Serviços.

Referência: Exibe a referência da peça.

Descrição: Exibe a descrição da peça.

\$ Unit.: Exibe o valor unitário da peça.

Qtd.: Exibe a quantidade de peças.

\$ Total: Exibe o valor total (Qtd x \$ Unit).

Técnico: Exibe o nome do técnico que trocou a peça.

2.1 – Botões de controle:

Utilize botões de controle para incluir, alterar ou excluir peças da grade. O funcionamento é similar ao os itens 1.2 a 1.4 descritos acima.

Importante: É possível você relacionar alguma peça, porém sem a cobrança – apenas para controle interno ou baixa de estoque – dessa forma, todas as peças serão listados na grade, porém aquelas que você definiu para não serem cobradas do cliente, estarão simbolizados por um sinal de alerta (Similar ao que consta no item 1.1).

03 – Resumo financeiro:

Exibe o resumo financeiro da ordem de serviços.

Valor da mão-de-obra: XX,XX: Exibe o valor do somatório de todos os itens de mão-de-obra desta ordem de serviço.

Valor das peças: XX,XX: Exibe o valor do somatório de todas as peças desta ordem de serviço.

Total: XX,XX: Exibe o total de Mão-de-obra + Peças da ordem de serviço.

Importante: Somente serão somados os itens de mão-de-obra e de serviços que forem efetivamente cobrados do cliente ou seja, aqueles itens que você definiu para não serem cobrados e que estão simbolizados por um sinal de alerta (Similar ao que consta no item 1.1), não farão parte deste somatório.

Ordem de Serviço - incluindo um item de Mão-de-obra.

Ordem de Serviço - Alterando mão de obra

000.001 Pedro Humbério da Silva & F

Código: 000.001
Aparelho: Computador Pentium II
Marca: Positivo
Modelo: I900-XPV
Número de série: ATHJK-1026-1030-PYTX
Número patrimonial: 103050

Informações da mão de obra / Serviços incluídos nesta O.S.:

Técnico: Pedro Borneu de Alencar Jr
Referência: 99.0002
Descrição: Formatar computador
Cobrança: Por Serviço
\$ Unitário: 80,00
Quantidade: 00:00 Horas / Minutos
Quantidade: 1,00
\$ Total: 80,00 Cobrar do cliente

Informações de comissões sobre este serviço:

Técnico ou vendedor:	% Comiss.	\$ Valor Comissão:
Pedro Borneu de Alencar Jr	10,00	8,00
	0,00	0,00
	0,00	0,00

Mão de obra

Mão de Obra: R\$.130,00 Peças: R\$.14,50 Total: R\$.144,50

Fechar

Figura 20 – Ordem de Serviço – Incluindo ou alterando Mão-de-obra.

01 – Identificação do equipamento:

Exibe as informações para a identificação do equipamento.

1.1 – Exibir detalhes do equipamento:

Clique neste botão para ter acesso a uma tela com as características detalhadas do equipamento.

02 – Informações da mão-de-obra / serviço incluídos nesta O.S.:

Técnico: Seleciona o técnico que realizou o serviço. Observe que ao lado da caixa de seleção existe um botão com um ícone em vermelho simbolizando um X, e serve para você limpar a caixa de seleção do técnico.

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Referência: Informe a referência da mão-de-obra. Lembre-se que o sistema permite que você crie referências diretamente nesta tela, porém para melhorar a organização e padronização dos processos recomendamos que você digite sua lista de serviços antes de iniciar a criação das ordens de serviço

Dica: Se você optar por criar referência do serviço diretamente nesta tela, certifique-se de que os códigos que você está informando não estejam sendo utilizados por outros produtos ou serviços.

Descrição: Informe a descrição da mão-de-obra.

Cobrança: Selecione o tipo de cobrança para este serviço.

Os possíveis tipos são:

Por serviço: Quando o valor é cobrado pelo serviço como um todo.

Por Hora: Quando o valor cobrado por hora ou fração de hora

\$ Unitário: Informe o valor unitário do serviço. Se você escolheu a cobrança por hora informe o valor da hora .

Quantidade em horas minutos: Informe a quantidade em horas de execução de serviço. Esta caixa de texto somente está habilitada se o tipo de cobrança for selecionado “por hora”.

Quantidade: Informe a quantidade.

\$ Total: Exibe o valor total do serviço, calculado de acordo com o tipo de serviço cobrança que você selecionou. Caso você tenha escolhido cobrança por hora o sistema irá cobrar as horas e minutos do serviço que foram informados no campo correspondente.

Cobrar do cliente: Opção marcada por padrão ao incluir um novo item de mão-de-obra. Caso você não queira cobrar o serviço do cliente, desmarque esta caixa de seleção.

03 – Painel de informações de comissões sobre este serviço :

Você pode comissionar até três técnicos simultaneamente por um mesmo serviço.

Técnico ou vendedor: Selecione o técnico que receberá a comissão por este serviço.

Percentual de comissão: Informa o percentual de comissão a ser pago para o técnico.

Valor da comissão: Confira ou informe o valor líquido de comissão a ser pago para o técnico.

Dica: Para eliminar a informação de comissão a um determinado técnico clique no botão correspondente, simbolizado por uma lixeira e que está presente à direita da linha de informações do técnico.

04 – Resumo financeiro:

Exibe o resumo financeiro da ordem de serviços.

Valor da mão-de-obra: XX,XX: Exibe o valor do somatório de todos os itens de mão-de-obra desta ordem de serviço.

Valor das peças: XX,XX: Exibe o valor do somatório de todas as peças desta ordem de serviço.

Total: XX,XX: Exibe o total de Mão-de-obra + Peças da ordem de serviço.

Dicas:

- Serão somados todos os itens de mão-de-obra e de serviços que forem lançados na ordem de serviço ou seja, inclusive aqueles itens que você definiu para não serem cobrados.
- O painel de informações de comissões sobre os serviço somente será exibido se você habitou a comissão sobre serviços nas configurações do sistema.

Ordem de Serviço - incluindo uma peça.

Figura 21 – Ordem de Serviço – Incluindo ou alterando peças.

01 – Identificação do equipamento:

Exibe as informações para a identificação do equipamento.

1.1 – Exibir detalhes do equipamento:

Clique neste botão para ter acesso a uma tela com as características detalhadas do equipamento.

02 – Informações das peças / produtos incluídos nesta O.S.:

Técnico: Selecione o técnico que realizou o serviço. Observe que ao lado da caixa de seleção existe um botão com um ícone em vermelho simbolizado por um X, e serve para você limpar a caixa de seleção do técnico.

Referência: Informe a referência da peça. Lembre-se que o sistema permite que você crie referências diretamente nesta tela, porém para melhorar a organização e padronização dos processos recomendamos que você crie as fichas técnicas de peças antes de iniciar a criação das ordens de serviço

Manual de operações do Gestor.Sys | Ordem de Serviços

Dica: Se você optar por criar referência das peças diretamente nesta tela, certifique-se que os códigos que você está informou não estejam sendo utilizados por outros produtos ou serviços.

Descrição: Informe a descrição da peça.

Quantidade: Informe a quantidade.

2.1 - Unidade de medida: Informe a unidade de medida desta peça.

\$ Unitário: Informe o valor unitário de cobrança da peça.

\$ Total: Exibe o valor total das peças, calculado pela multiplicação de (Valor unitário X Quantidade).

Cobrar do cliente: Opção marcada por padrão ao incluir uma **Nova** peça na ordem de serviço. Caso você não queira cobrar o serviço do cliente, desmarque esta caixa de seleção.

Baixar estoque: Opção marcada por padrão ao incluir uma nova peça na ordem de serviço. Caso você não queira dar baixa do estoque desta peça, desmarque esta caixa de seleção.

03 – Painel de informações de comissões sobre esta peça.

Você pode comissionar até três técnicos simultaneamente pela utilização de uma mesma peça.

Técnico ou vendedor: Selecione o técnico que receberá a comissão por esta peça.

Percentual de comissão: Informe o percentual de comissão a ser pago para o técnico.

Valor da comissão: Confira ou informe o valor líquido de comissão a ser pago para o técnico.

Dica: Para eliminar a informação de comissão a um determinado técnico clique no botão correspondente, simbolizado por uma lixeira e que está presente a direita da linha de informações do técnico.

04 – Resumo financeiro:

Exibe o resumo financeiro da ordem de serviços.

Valor da mão-de-obra: XX,XX: Exibe o valor do somatório de todos os itens de mão-de-obra desta ordem de serviço.

Valor das peças: XX,XX: Exibe o valor do somatório de todas as peças desta ordem de serviço.

Total: XX,XX: Exibe o total de Mão-de-obra + Peças da ordem de serviço.

Dicas:

- Serão somados todos os itens de mão-de-obra e de peças que forem lançados na ordem de serviço, ou seja, inclusive aqueles itens que você definiu para não serem cobrados.
- O painel de informações de comissões sobre as peças somente será exibido se você habitou a comissão sobre peças nas configurações do sistema.

Ordem de Serviço – Encerramento.

Ordem de serviço - Alterando dados

000.001 Pedro Humbério da Silva Filhos Ltda

Gravar Cancelar

Identificação do cliente | Equipamento | Fotografias do Equipamento | Laudo | Mão de obra e Peças | Encerramento da O.S.

Observações internas:

01

Técnico:

Prazo:

Carteira:

Encerramento: Garantia até:

Encerrar a Ordem de Serviço 04

Recomendações / Instruções ao cliente:

- Fazer backup diariamente
- Acionar o checkdisk semanalmente

02

Feedback do cliente:

Gostou do serviço e pede para enviar orçamento de uma impressora a laser.

03

Imprimir

Intermediária - Autorizado, Aguardando Conserto

<< Anterior Próximo >>

Figura 21 – Ordem de Serviço – Página de encerramento da ordem de serviço.

01 – Observações internas:

Informe as observações internas ou anotações livres a respeito desta ordem de serviço.

02 – Recomendações / instruções ao cliente:

Informe as recomendações ou instruções que devem ser expressas ao cliente no momento da devolução do equipamento.

03 – Feedback do cliente (Retorno do cliente):

Informe o retorno dado pelo cliente a respeito deste serviço. Se você tiver uma rotina de pós-vendas elaborada normalmente este campo será preenchido pelo operador de pós-venda no momento do contato com o cliente.

04 – Encerrar a ordem de serviço:

Clique neste botão para ter acesso à tela de encerramento da ordem de serviço, detalhada nas páginas a seguir deste manual.

Ordem de Serviço – Tela de encerramento da ordem de serviço:

Figura 22 – Ordem de Serviço – Encerramento.

01 – Identificação do equipamento:

Exibe as informações para a identificação do equipamento.

1.1 – Exibir detalhes do equipamento:

Clique neste botão para ter acesso a uma tela com as características detalhadas do equipamento.

02 – Informações de encerramento:

Técnico: Informe o técnico responsável pelo encerramento desta ordem de serviço.

Data e hora: Informe a data e hora do encerramento desta ordem de serviço. Por padrão o sistema irá preencher com a data e hora em que você acessou esta tela, altere se necessário.

Garantia no conserto: Informe a data de validade da garantia do conserto. O sistema irá calcular esta data de validade, observando a configuração que você escolheu na tela de configurações.

03 – Informações para financeiro:

Prazo: Informe o prazo escolhido pelo cliente para pagar pelo valor da ordem serviço. O sistema irá preencher automaticamente com o prazo que você definiu como padrão na tela de configurações da ordem serviço.

Forma de pagamento em: Informe a forma de pagamento (carteira de cobrança). O sistema irá preencher automaticamente o com a forma de pagamento que você definiu como padrão na tela de configurações da ordem de serviço.

04 – Fase:

Ajuste a fase da ordem de serviço.

Observações importantes:

- Quando você clicar no botão confirmar, o sistema irá disparar uma rotina para encerramento desta ordem de serviço, e nesta hora fará todos os lançamentos integrados ao restante do sistema, como por exemplo: Baixa do estoque, Contas a receber, Comissões, e etc...
- Uma vez encerrada, a Ordem de serviço irá desaparecer da tela de listagem das ordens de serviço em aberto, e será remetida para a tela das ordens de serviço encerradas, que você pode acessar clicando em: Menu principal | Ordem serviço | Encerradas.
- Você pode acessar as ordens de serviço de um cliente clicando em: Menu Principal | Cadastros | Clientes: localize a ficha do cliente, e clique na página ordem de serviço.
- Você pode acessar todas as ordens serviço e executadas por um técnico, clicando em: Menu Principal | Ordem de Serviço | Cadastro de Técnicos. Localize a ficha do técnico e clique na página ordens de serviço.

Reabrindo uma ordem de Serviço encerrada:

É possível reabrir uma ordem de serviço encerrada, desde que o administrador do sistema tenha lhe dado esta permissão.

Para isso localize a ordem de serviço (pela tela do cliente, ou pela listagem das ordens de serviço encerradas), e clique no botão alterar.

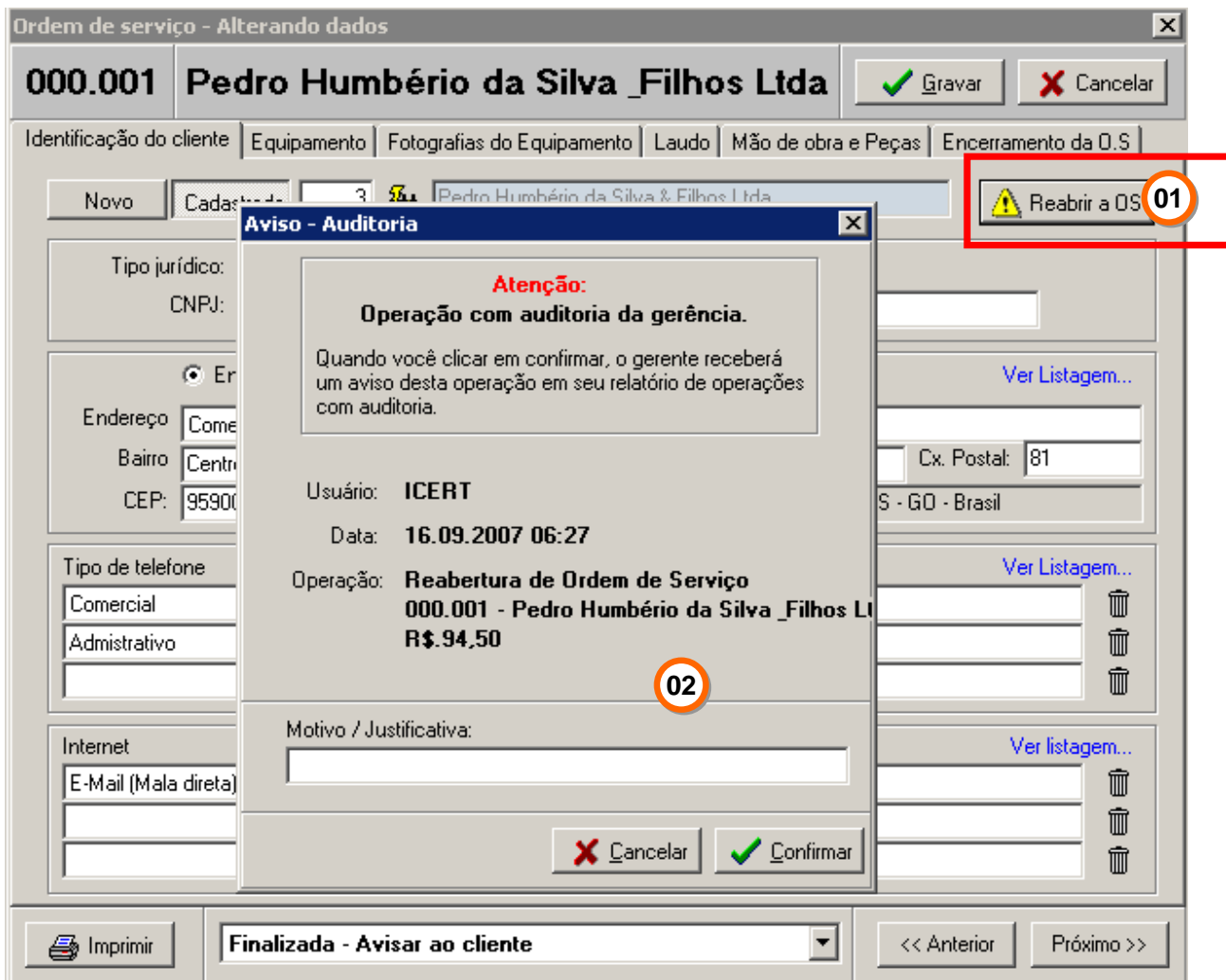


Figura 23 – Ordem de Serviço – Reabrindo uma ordem de serviço

01 – Botão para reabertura da ordem de serviço:

Clique neste botão para reabrir a ordem de serviço. Este botão apenas estará visível se o administrador do sistema liberou esta permissão para seu usuário.

02 – Tela de auditoria:

A reabertura de ordem serviço é uma ação permitida porém é auditada, ou seja: o usuário poderá reabrir uma ordem, porém: seu nome data, hora, e demais dados da ordem de serviço serão gravados no relatório de auditoria da gerência.

Ordem de serviços - Anexo I - Contratos de manutenção:

O módulo de ordens de serviço permite gerenciar contratos de manutenção, e agendar Manutenções preventivas periódicas.

Imagine o seguinte exemplo: Você está administrando uma empresa de informática que presta serviços para uma prefeitura. Essa prefeitura têm 30 computadores e você quinzenalmente deverá fazer uma limpeza na fonte de alimentação e uma vez por mês deverá fazer uma revisão geral.

Você já cadastrou cada um dos computadores da prefeitura e, informará ao sistema que deseja agendar as tarefas de manutenção preventiva.

Sugestão de roteiro para implantar esta funcionalidade:

01 - Cadastrar as tarefas de manutenção

02 - Informar e agendar as tarefas e manutenção em cada um dos equipamentos.

Contratos de manutenção – Cadastrando as tarefas de manutenção:

Acesse: Menu Principal | Ordem de Serviços | Cadastro de tarefas.

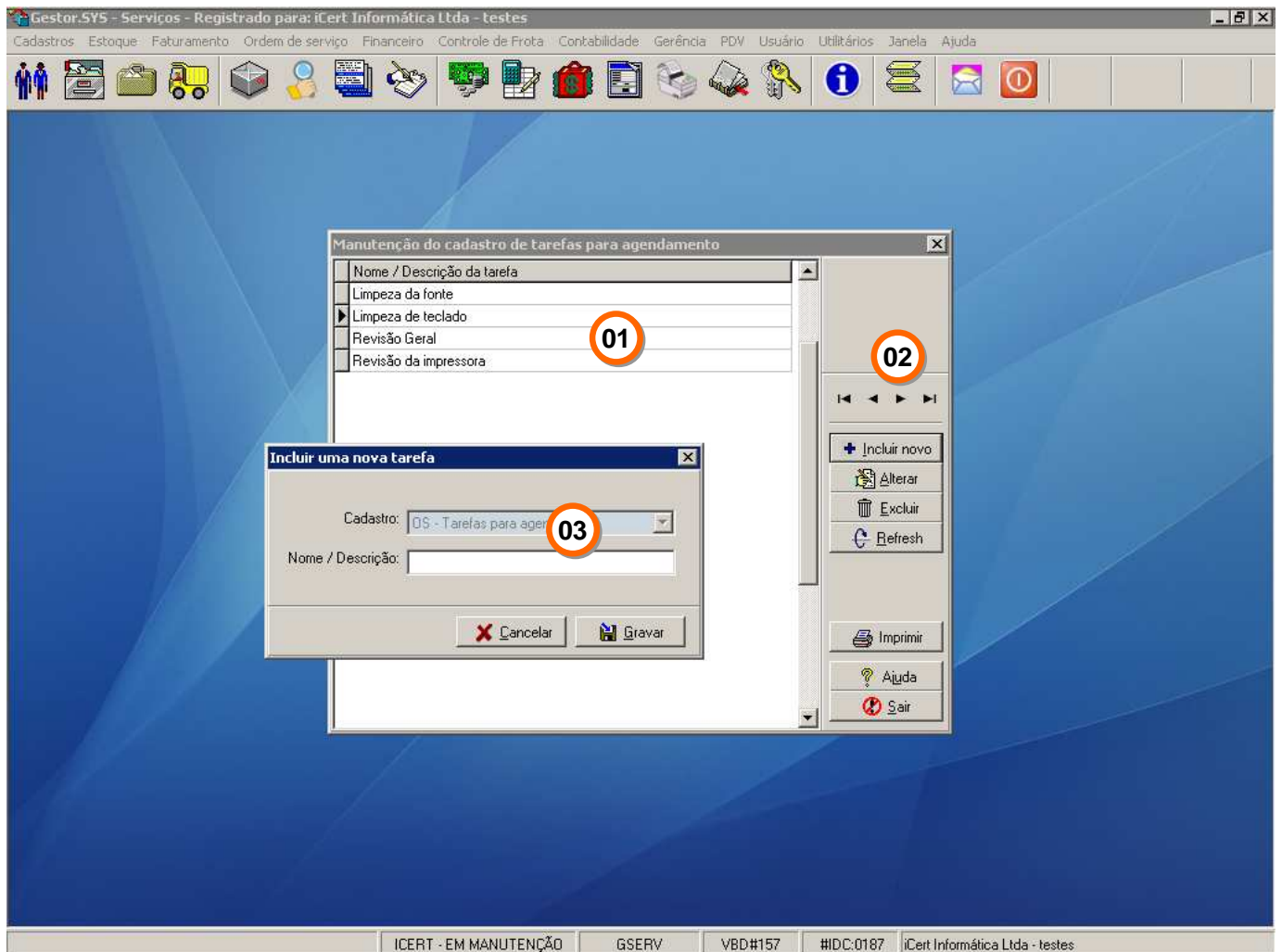


Figura 24 – Contratos de manutenção - Cadastro de tarefas.

01 – Grade de tarefas:

Exibe todas as tarefas cadastradas no sistema.

02 – Botões de navegação:

Utilize esses botões para incluir, alterar ou eliminar uma determinada tarefa no cadastro.

Ao clicar no botão “**Incluir**”, você será remetido para a tela do “Item 03”.

03 – Inclusão ou alteração de tarefa:

Cadastro: Exibe o cadastro que você está incluindo.

Nome / descrição: Informe ou altere o nome da tarefa.

Contratos de manutenção – Agendando tarefas:

Acesse: Menu Principal | Ordem de Serviços | Equipamentos com contrato.

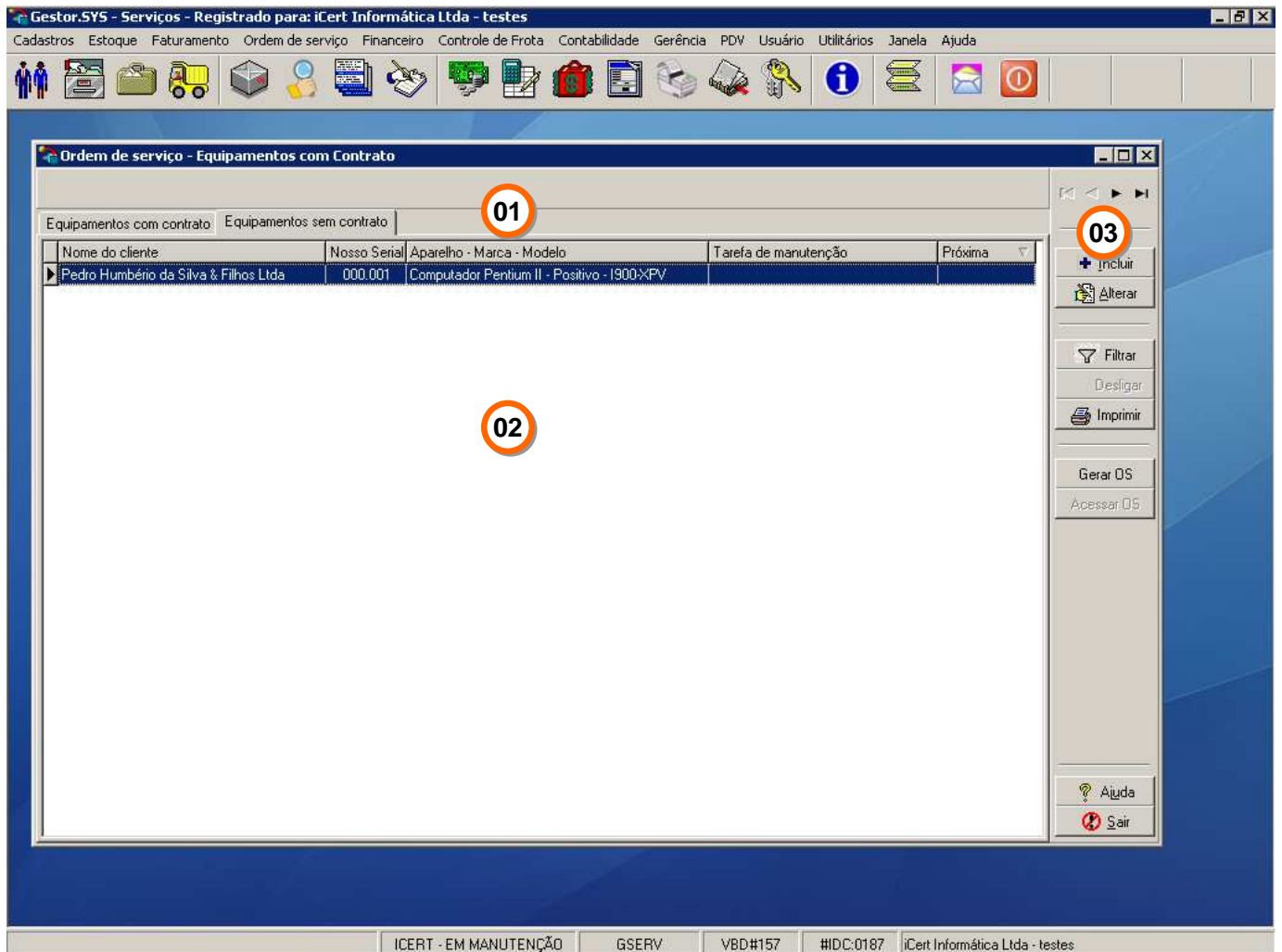


Figura 25 – Contratos de Manutenção – Lista dos equipamentos.

01 – Controle de páginas dos equipamentos:

Nesta tela você terá acesso a lista de todos os equipamentos que foram cadastrados para clientes. Eles serão divididos em duas páginas:

- **Equipamentos com contrato:** São os equipamentos que você marcou que possuem contrato de manutenção.
- **Equipamento sem contrato:** São os equipamentos que não estão marcados.

02 – Grade:

Exibe lista dos equipamentos e as tarefas agendadas.

Nome do cliente: Exibe o nome do cliente.

Nosso serial: Exibe nosso número serial para este equipamento.

Aparelho-marca-modelo: Exibe os três primeiros identificadores do equipamento.

Tarefa de manutenção: Exibe a tarefa de manutenção que foi agendada.

Próxima: Exibe a data do próximo agendamento.

03 – Botões de navegação e controle:

Utilize esses botões para navegar na grade, para incluir ou para alterar algum agendamento.

Incluir: Clique neste botão para incluir um novo equipamento. Você será remetido à tela exemplificado neste manual através da figura 13 .

Alterar: Clique neste botão para informar as tarefas de manutenção do equipamento que está selecionado na grade.

A seguir veja um exemplo, onde selecionamos um equipamento e clicamos no botão “Alterar”:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema 'Cadastro de equipamentos de: Pedro Humbério da Silva & Filhos Ltda'. O formulário contém os seguintes dados:

- Cliente: 3 Pedro Humbério da Silva & Filhos Ltda
- Equipamento: 1 Computador do Chefe
- Aparelho: Computador Pentium II
- Marca: Positivo
- Modelo: I900-XPV
- Número de série: ATHJK-1026-1030-PYTX
- Número patrimonial: 103050
- Cadastro: 16/09/2007
- Equipamento com contrato de assistência ou manutenção (04)

Abas de navegação: Características | Agendamentos de manutenção (05)

Tarefa	Period.	Última	Próxima	Tempo	Aviso
Limpeza da fonte	15	03/09/2007	18/10/2007	01:00:00	3
Limpeza de teclado	30	28/08/2007	28/09/2007	00:00:00	3

Barra de ferramentas inferior: +, ícone de documento, ícone de lixeira (07), Ajuda, Sair.

Figura 25 – Contratos de Manutenção – Agendando tarefas.

04 – Equipamentos com contrato de assistência ou manutenção:

Clique nesta caixa de seleção para informar ao sistema que este equipamento deve ter suas tarefas de manutenção agendadas.

05 – Página de agendamentos de manutenção:

Clique nesta página para ter acesso a lista de tarefas agendadas para o equipamento.

06 – Grade de tarefas:

Exibe a lista das tarefas agendadas para o equipamento.

Tarefa: Exibe a tarefa que foi agendada.

Periodicidade: Exibe o intervalo de dias em que a tarefa deve se repetir.

Última: Exibe a data da última execução da tarefa.

Próxima: Exibe a data em que essa tarefa está programada para ser realizada.

Tempo: Exibe o tempo estimado para a conclusão da tarefa.

Aviso: Exibe o número de dias de antecedência que você deve ser avisado desta tarefa.

07 – Painel de inclusão e ou alteração:

Exibe os botões para incluir, alterar ou eliminar uma tarefa agendada para o equipamento.

Na tela abaixo (Figura 26), segue o exemplo de inclusão de uma tarefa.

Figura 26 – Contratos de Manutenção – Incluindo novo Agendamento.

08 – Tarefa:

Clique nesta caixa de seleção em informe qual tarefa deve ser realizada.

Para acessar o cadastro de tarefas, clique em:

Menu principal | Ordem serviço | Cadastro de tarefas.

09 – Painel de informações da tarefa:

Realizar a tarefa a cada: Informa a cada quantos dias a tarefa deve ser realizada.

Última execução: Informe a data em que esta tarefa foi executada pela última vez.

Próximo execução: Informe a data em que a tarefa deverá ser novamente realizada.

Avisar com antecedência de: Informe quantos dias antes você deverá ser avisado desta tarefa.

Tempo estimado: Informe o tempo estimado para execução da tarefa em horas.

10 – Botões para navegação e edição:

Clique neste botões para se movimentar entre as tarefas agendadas para o equipamento, e também para incluir, alterar ou eliminar uma tarefa.