

Listagem

- Triar a Solicitação de Serviço
- Não Aprovar, Excluir, Cancelar, e Restaurar SS
- Designar múltiplas SS para um técnico
- Lançamentos De Horas (Gestor de Horas)*
- Reabrir SS (Solicitação de Serviço)

Triar a Solicitação de Serviço

É possível que usuários com perfil autorizado realizem a triagem da SS, designando-a a um técnico ou agendando sua abertura para uma determinada data.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

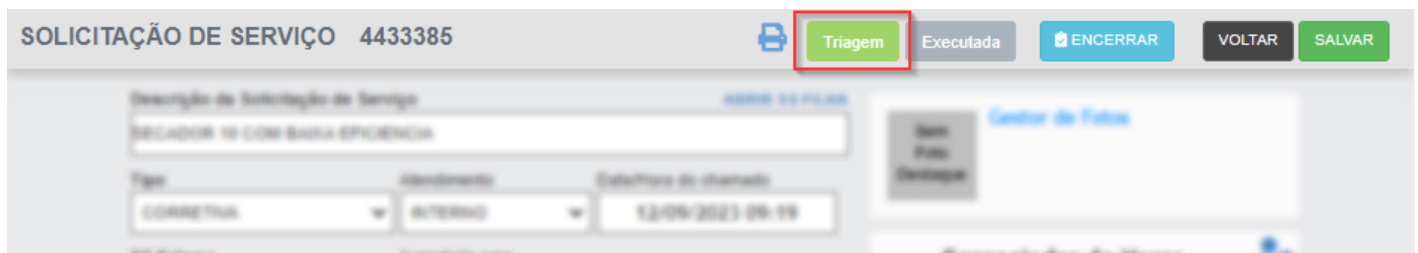
CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem

ATIVANDO A TRIAGEM

Para indicar que a triagem da SS está ativa:

1. Localize no cabeçalho o botão "Triagem";
2. Quando estiver cinza, a triagem está desativada;
3. Quando estiver verde (como na imagem) significa que a triagem dela está ativa;



Exemplo de SS com triagem ativa

Importante: não será possível encerrar a SS que **não** estiver com a triagem ativada, ou mesmo, visualizar essa SS no aplicativo SISMETRO UPSIM.

DESIGNANDO SS A UM TÉCNICO

Para designar uma SS a um usuário, basta seguir os passos:

1. Siga o caminho padrão;
2. Localize o campo "Técnico designado";

3. Selecione o técnico e clique em "salvar".

The screenshot shows a web form titled 'SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO'. It contains several input fields and dropdown menus. A red rectangular box highlights the 'Técnico designado' field, which currently displays 'Selecione' (Select). Other visible fields include 'ABERTA POR', 'Tipo' (set to 'LUBRIFICAÇÃO'), 'Assinatura', 'Data/Hora do chamado', 'SS Externa', 'Agendada para', 'Tipo de falta', 'Gravidade', 'Urgência', and 'Severidade'. On the right side, there are sections for 'Gerenciador de Horas' and 'Previsão Função/Hora'.

Obs.: Somente estarão disponíveis os técnicos de acordo com a filial e solicitante apontados na SS.

AGENDANDO UMA SS

É possível realizar o procedimento de duas formas, a primeira delas é seguindo os passos abaixo:

1. Siga o caminho padrão;
2. Na tela, localize a SS e clique no ícone em formato de relógio "Agendar";

The screenshot shows a list of service requests ('SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO LISTAGEM'). A red box highlights the 'Agendar' icon (a clock) next to a specific service request. A modal dialog titled 'Agendar a SS' is open, displaying a date input field with the text 'A data/hora deve ser maior do que a atual!' and a 'CONFIRMAR' button. The background list shows details for a service request with ID 3071633, titled 'TESTE SS'.

1. Especifique a data em que a SS deve abrir, bem como, o motivo do agendamento;
2. Clique em confirmar;
3. A SS prontamente sumirá da listagem e estará disponível na data do agendamento.


Outro caminho possível para a mesma ação se encontra nos seguintes passos:

1. Siga o caminho padrão;
2. Localize e acesse a SS clicando sobre seu nome;
3. Clique no ícone de relógio, ao lado do campo "Agendar para", conforme imagem abaixo.

Detalhamento da Intervenção de Serviço: AJUSTE DO FILTRO

REALIZAR MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS

Tipo:

SS Sistema: Agendar para: 

☒ Prioridade: Inspecionar

Tipo de falta:

Quantidade: Urgência:

Técnico designado:

Localidade:

Motivo / Observação:

Agendar SS

A data/hora deve ser maior do que a atual!

Após determinar data e hora de agendamento, bem como, especificar o motivo, clique em "confirmar".

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Diretos
É possível triar a SS para mais de um técnico?	Não. Somente um técnico pode ser designado na SS. Entretanto, é possível que mais de um técnico aponte hora trabalhadas. Caso haja dúvida sobre este tópico específico, clique aqui .	-
Não consigo designar um técnico para a SS.	Usuário não possui direito nativo para efetuar a ação. Peça ao ADM (administrador) da unidade para adicionar o direito "VISUALIZAR SS ADM".	93

O usuário técnico que busco não está aparecendo no campo "Técnico designado".	Observar filial e solicitante da SS, bem como, se a mesma filial e solicitante estão liberados para acesso do usuário técnico. Caso haja dúvida sobre a configuração do cadastro do usuário, clique aqui .	-
---	--	---

Não Aprovar, Excluir, Cancelar, e Restaurar SS

As permissões de alteração do Status da SS devem ser atribuídas por meio de direitos especiais a usuários específicos ou devem estar previstas nas permissões padrões do Perfil do usuário.

Status	Significado
Não aprovar	A execução do serviço não foi aprovado.
Cancelar	A execução do serviço inicialmente foi aprovada porém agora está sendo cancelada.
Excluir	O serviço foi aberto erroneamente (exemplo: SS em duplicidade).
Restaurar	Restaurar uma SS não aprovada, cancelada ou excluída para o status de aberta.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem -> Localize a SS -> Botão "(X) Excluir".

Obs: o botão "(X) Excluir" corresponde à todas as ações da SS (não aprovar, excluir, cancelar, e restaurar SS).

PROCEDIMENTO

Para não aprovar, cancelar ou excluir uma SS siga os passos abaixo:

1. A partir de qualquer tela siga o caminho padrão "Menu SS -> Listagem";
2. Localize a SS que deseja e clique em "Excluir" (ícone "(X)" lateral direita da SS);
3. Selecione uma ação desejada (não aprovar, cancelar ou excluir SS);
4. Insira uma observação caso seja necessário;
5. Clique em "confirmar".

Para restaurar uma SS siga os passos abaixo:

1. A partir de qualquer tela siga o caminho padrão "Menu SS -> Listagem";
2. Utilize a seção de filtros para filtrar somente as SS's com o status desejado (não aprovada, cancelada ou excluídas)";
3. Localize a SS que deseja e clique em "Restaurar" (ícone "Voltar" lateral direita da SS);
4. Clique em "Confirmar" no alerta de restauração;
5. Pronto! A SS está com status aberta agora.

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Não visualizo o botão remover.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) que faça a inclusão em seu cadastro de usuário.	478
Posso restaurar uma SS que está aberta?	Não. Restaurar é a ação de alterar o status da SS para aberta, se a SS já está aberta não tem o que ser alterado.	-

Designar múltiplas SS para um técnico

É possível que usuários com perfil autorizado realizem a designação de múltiplas SS's (Solicitação de Serviço) de uma só vez a um técnico específico. Ao receber uma SS designada em seu nome o técnico recebe a SS diretamente em seu aplicativo móvel SISMETRO UPSIM.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem.

PROCEDIMENTO

1. A partir de qualquer tela siga o caminho padrão;
2. Utilize a seção de filtros para filtrar "Categoria da SS", "Filial" e "Solicitante" (filtragem obrigatória);
3. Clique em "Filtrar";
4. Clique em "Selecionar múltiplas SS" (ícone check box canto direito superior);
5. Todas as SS da página já estarão marcadas, desmarque as SS que não deseja designar;
6. Clique em "trocar técnicos de múltiplas SS" (Ícone pessoa com engrenagem canto direito superior);
7. Será carregado uma caixa, selecione o técnico que irá assumir todas as SS como técnico designado;
8. Clique em "confirmar";

The screenshot displays the 'SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO LISTAGEM' interface. At the top, it shows '161 itens'. Below this, there are several filter fields: 'Nº SS Decrescente', 'Abertas', 'Data início', 'Data fim', 'Categoria da SS', 'Tipo da SS', 'Tipo de Atendimento', and 'Filtrar'. A modal dialog titled 'Definir técnico nas SS's Seleccionadas' is overlaid on the interface, featuring a dropdown menu and 'CONFIRMAR' and 'CANCELAR' buttons. A red arrow points from the 'Filtrar' button to the modal dialog.

Exemplo do processo para seleção de técnico a assumir multiplas SS's.

Dúvidas

Dúvida	Solução
É possível designar múltiplas SS sem filtrar categoria e solicitante?	Não é possível. Os técnicos possuem definições de permissão de visualização por categoria e solicitante, por tal motivo é necessário selecionar estas informações para que seja carregada a listagem de técnicos que possuem permissão para visualizar. Este mecanismo garante que nenhuma SS seja enviada para um técnico que não possui permissão para visualiza-la.
É possível designar mais de um técnico para as multipas SS?	Não. Somente um técnico pode ser designado na SS. Entretanto, é possível que mais de um técnico aponte hora trabalhadas. Caso haja dúvida sobre este tópico específico, clique aqui .

Lançamentos De Horas

(Gestor de Horas)*

O gestor de horas permite o registro de agendamentos, horas paradas de máquinas, horas técnicas de deslocamento e horas técnicas trabalhadas dentro das Solicitações de Serviço (SS). Os lançamentos podem ser realizados via aplicativo móvel ou utilizando o gestor de horas na SS via plataforma web.

Tipos de Horas	Envolvido
Agendamento	Técnico
Deslocamento	Técnico
Trabalhada	Técnico
Parada de máquina	Patrimônio / Equipamento

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem -> Editar SS -> Gestor de Horas

INCLUSÃO DE AGENDAMENTO

Para incluir um agendamento técnico em uma SS siga os passos abaixo:

1. Acesse a plataforma;
2. Clique no menu "SS";
3. Clique no submenu "Listagem";
4. Clique no título da SS desejada;
5. Na caixa "Gerenciador de Horas" clique no ícone "Gestor de horas" (Canto direito superior);

6. Selecione a opção "Agendadas" (caixa roxa/ lilás);
7. Selecione o técnico que deseja agendar as horas;
8. Insira a data e hora de início do agendamento do técnico digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);
9. Insira a data e hora de término do agendamento do técnico digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);
10. Clique em "Salvar" (Botão verde);

Horas do tipo "Agendamento" devem ser realizadas previamente pela plataforma e podem ser visualizadas na "Agenda do Técnico" disponível no menu de SS.

INCLUSÃO DE HORA TRABALHADA

Para incluir lançamentos de horas trabalhadas siga os passos abaixo:

1. Acesse a plataforma;
2. Clique no menu "SS";
3. Clique no submenu "Listagem";
4. Clique no título da SS desejada;
5. Na caixa "Gerenciador de Horas" clique no ícone "Gestor de horas" (Canto direito superior);
6. Selecione a opção "Trabalhadas" (caixa azul);
7. Selecione o técnico que deseja atribuir as horas;
8. Selecione o tipo da hora trabalhada (trabalhada ou deslocamento);
9. Insira a data e hora de início das horas do técnico digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);
10. Insira a data e hora de término das horas trabalhadas do técnico digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário)
11. Preencha o campo "Data / Hora Fim" no formato data e hora (**/**/**** **:*)
12. Clique em "Salvar" (Botão verde);

HORA PARADA DE MÁQUINA

Todas as SS's que tiverem lançamentos de horas paradas de máquina (Em abertos e encerrados) exibem o ícone STOP na listagem de SS. O ícone STOP em vermelho é exibido quando o lançamento está em aberto (Apenas início). Quando o lançamento estiver encerrado (Início e Término) o ícone STOP é exibido em cinza.

Para efetuar o lançamento de horas paradas de máquinas na SS – Solicitação de Serviço utilize uma das opções abaixo:

INCLUSÃO DE HORA PARADA DE MÁQUINA NA ABERTURA DA SS (INÍCIO)

Para incluir horas paradas de máquina no momento de abertura de uma nova SS siga os passos abaixo:

1. Na abertura de uma nova SS marque o check box com a opção "Equipamento Parado";
2. Preencha os demais campos da SS normalmente;
3. Clique no botão "Salvar".

Não é possível realizar lançamentos adicionais apenas com início quando houver um lançamento em aberto (apenas início) no mesmo equipamento. É permitido registrar lançamento com início e término com data e hora menor que o lançamento em aberto (apenas início) existente para o mesmo equipamento.

Quando a opção “Equipamento Parado” é selecionada é registrado no gestor de horas um início de parada para o equipamento. O botão “Equipamento Parado” está disponível apenas na abertura da SS. O ícone “Equipamento Parado” (ícone STOP em vermelho) na SS lista será exibido quando o equipamento possuir lançamentos em aberto (sem término).

INCLUSÃO DE HORA PARADA DE MÁQUINA NA EDIÇÃO DE SS (INICIO)

Para incluir horas paradas de máquina siga os passos abaixo:

1. Acesse a plataforma;
2. Clique no menu "SS";
3. Clique no submenu "Listagem";
4. Clique no título da SS desejada;
5. Na caixa "Gerenciador de Horas" clique no ícone "Gestor de horas" (Canto direito superior);
6. Selecione a opção "Parada de Máquina" (caixa vermelha);
7. Insira a data e hora de início da parada de máquina digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item “data/hora” o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);
8. Clique em "Salvar" (Botão verde);

Não é possível realizar lançamentos adicionais apenas com início quando houver um lançamento em aberto (apenas início) para o mesmo equipamento.

É permitido registrar lançamento com início e término com data e hora menor que o lançamento em aberto (apenas início) existente para o mesmo equipamento.

Não será possível encerrar SS com lançamentos de horas paradas em aberto. O ícone "Equipamento Parado" (ícone STOP) na SS lista será exibido quando lançamentos em aberto (sem término).

INCLUSÃO DE HORA PARADA DE MÁQUINA NA EDIÇÃO DE SS (TÉRMINO)

Para incluir horas paradas de máquina siga os passos abaixo:

1. Acesse a plataforma;
2. Clique no menu "SS";
3. Clique no submenu "Listagem";
4. Clique no título da SS desejada;
5. Na caixa "Gerenciador de Horas" clique no ícone "Gestor de horas" (Canto direito superior);
6. Selecione a opção "Parada de Máquina" (caixa vermelha);
7. Localize o lançamento em aberto (apenas com início);
8. Insira a data e hora de término da parada de máquina digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);
9. Clique em "Salvar" (Botão verde).

INCLUSÃO DE HORA PARADA DE MÁQUINA NA EDIÇÃO DE SS (INÍCIO E TÉRMINO)

Para incluir horas paradas de máquina siga os passos abaixo:

1. Acesse a plataforma;
2. Clique no menu "SS";
3. Clique no submenu "Listagem";
4. Clique no título da SS desejada;
5. Na caixa "Gerenciador de Horas" clique no ícone "Gestor de horas" (Canto direito superior);
6. Selecione a opção "Parada de Máquina" (caixa vermelha);
7. Insira a data e hora de início da parada de máquina digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);

8. Insira a data e hora de término da parada de máquina digitando ou utilizando o calendário. Ao clicar no item "data/hora" o calendário será carregado automaticamente (consulte o item dúvidas). Utilize o calendário para selecionar o dia e as setas para a selecionar as horas e os minutos (as horas e minutos podem ser digitados também no calendário);
9. Clique em "Salvar" (Botão verde).

EDITAR LANÇAMENTOS

Para editar lançamentos de horas siga os passos abaixo:

1. Acesse a plataforma;
2. Clique no menu "SS";
3. Clique no submenu "listagem";
4. Clique no título da SS desejada;
5. Na caixa "Gerenciador de Horas" clique no ícone "Gestor de Horas" (Canto direito superior);
6. Se desejar utilize os filtros (Por tipo de lançamento e por técnico) para localizar o lançamento que deseja editar;
7. Clique no lançamento que deseja editar;
8. Insira o novo valor;
9. Clique em "Salvar lançamento" (Ícone bolinha verde);
10. Caso deseje excluir o lançamento clique "Excluir" (Ícone "X").

Dúvidas

Dúvida	Solução	Direito
Mensagem: Gestor de horas desativado.	Módulo "Gestor de Horas" não está ativo para a unidade. Contate o suporte ou departamento comercial para proceder com a ativação do produto.	-
Como configuro para utilizar o <i>Datepicker</i> (Calendário pop-up) na edição de lançamentos de horas na SS?	Nas personalizações do usuário (Menu -> Meu Perfil -> Personalizar), ative a opção "SS LISTA DE HORAS - 106".	-
Não visualizo o botão "Salvar" na tela do gestor de horas (editar lançamento).	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "HORAS ALTERAR LANÇAMENTO".	332

Não visualizo os demais técnicos da unidade no momento de lançar horas trabalhadas / agendadas.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "HORAS INCLUIR/GERENCIAR DE OUTROS USUÁRIOS".	333
Não consigo editar lançamentos de SS encerradas.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "HORAS INCLUIR/EDITAR COM SS FECHADA".	364

Reabrir SS (Solicitação de Serviço)

A funcionalidade permite que o usuário realize a reabertura de uma Solicitação de Serviço com status "Encerrada". Todas as SS's reabertas são contabilizadas como retrabalho da manutenção podendo ser posteriormente quantificada no relatório "SS Reaberta".

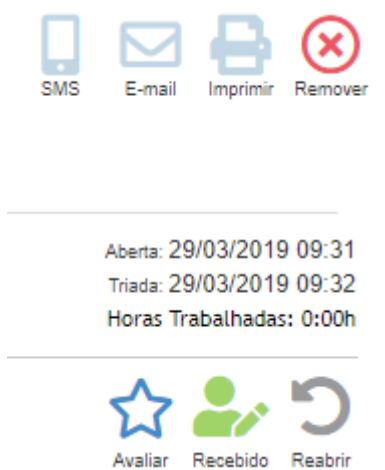
MÓDULO

Gestão de Manutenção.

CAMINHO PADRÃO

Para reabrir uma SS siga o caminho abaixo:

Menu SS -> Listagem -> Filtro "Encerradas" -> Localize a SS -> Botão "Reabrir SS".



REABRIR SS

Caminho padrão:

1. A partir de qualquer tela siga o caminho padrão "Menu SS -> Listagem";
2. Utilize a seção de filtros para filtrar somente as SS's com o status "Encerradas";
3. Localize a SS que deseja e clique no botão "Reabrir" (ícone na lateral direita da SS);
4. Preencha seu login e senha;

5. Selecione a evolução da SS e clique em "confirmar";
6. Pronto! A SS está com status aberta.

Dúvidas

Dúvida	Solução	Direito
Não visualizo o botão reabrir.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "REABRIR SS".	85
Posso reabrir uma SS que está aberta?	Não. Reabrir é a ação de alterar o status da SS para aberta, se a SS já está aberta não tem o que ser alterado.	-