

Manual do Usuário do Sistema de Controle de OS

- **Apresentação**

Visando a melhoria no suporte às necessidades de Tecnologia da Informação da UNIPAC Uberlândia, a partir de **26/11/2012** o departamento de informática e seus colaboradores **atenderão somente a Ordens de Serviço** abertas através deste sistema.

Nele, todas as OS poderão ser acompanhadas e os procedimentos ficarão registrados para eventuais auditorias.





Qualquer colaborador da UNIPAC que possua usuário no sistema **PROTATEND** poderá abrir uma OS. Essas ordens de serviço ficam agrupadas pelo departamento que realizou a solicitação.

Para abrir e acompanhar suas OS entre no site **www.unipacuberlandia.com.br**, vá até o menu **Fale Conosco** e escolha a opção "**Abrir OS - Suporte**", conforme mostra a figura abaixo:



- **Ciclo de Vida de uma Ordem de Serviço (OS)**

Após sua abertura, o ciclo de vida da OS é o seguinte:

Símbolo	STATUS	Significado
	AGUARDANDO LIBERAÇÃO	Toda OS começa nesse estágio e fica esperando o Gestor liberar sua execução.
	EM EXECUÇÃO	Nesse estágio a OS já foi entregue a um técnico e está sendo executada.
	SERVIÇO CONCLUÍDO	Quando o técnico conclui o serviço ele marca a OS como "SERVIÇO CONCLUÍDO" aguardando que o solicitante confira e faça o fechamento.
	FECHADA	O usuário que solicitou o serviço é o único que pode fechar suas OS após conferir se o serviço realmente foi realizado.

- **Entendendo a tela do Sistema**


Os principais botões estão indicados na figura abaixo em vermelho. São eles:

Nova Ordem de Serviço - Permite abrir uma nova OS. Ao clicar nesse botão o sistema solicitará que você digite uma descrição detalhada do problema/solicitação.

Andamento - Para cada OS aberta é possível acompanhar o seu andamento clicando nesse botão. Ao clicar, o andamento da OS aparece no quadro abaixo, que permite que você **poste mensagens** e responda eventuais **perguntas realizadas pelo técnico** que estiver atendendo sua OS.

Alterar - Esse botão permite que você altere o texto da OS que acabou de criar. Depois que a OS entra em execução não é mais possível mexer na solicitação.

Inserir Comentário - Permite que você insira comentários e responda a perguntas do técnico.

Fechar OS - Quando o técnico conclui o serviço, a OS fica com STATUS de SERVIÇO CONCLUÍDO () e você deve fechá-la.

Reabrir OS - Caso você feche uma OS por engano ou perceba que o serviço não foi executado perfeitamente você pode reabrir a OS.




Sistema de Controle de Ordens de Serviço

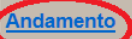


Ordens de Serviço

Autor: Prof. Gustavo Cibim Kallajian - Todos os direitos reservados


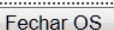

Usuário: MARTA - Grupo: SECRETARIA [Fechar Sistema](#)



Ver somente as minhas OS

	Número OS	Data/Hora	Solicitante	Técnico Atual	Descrição	Status	
	28	23/11/2012 17:13:22	MARTA	HUGUES	Arrumar computador da Lana	SERVIÇO CONCLUÍDO	
Andamento	27	23/11/2012 17:13:04	MARTA	GUSTAVOCK	Fazer Etiquetas das Provas. Urgentel	AGUARDANDO LIBERAÇÃO	

Andamento da OS selecionada

Data/Hora	Usuário	Comentário
23/11/2012 17:19:33	HUGUES	O Técnico marcou essa OS como Serviço Concluído. Estamos aguardando o SOLICITANTE conferir e fechar a OS.
23/11/2012 17:18:01	GUSTAVOCK	Já está disponível na Central de Matrículas. / Transferida para o Técnico HUGUES
23/11/2012 17:16:38	HUGUES	Preciso do CD Original.
23/11/2012 17:16:22	HUGUES	Precisei reinstalar o Office.
23/11/2012 17:14:17	GUSTAVOCK	Vai lá e formata. / Transferida para o Técnico HUGUES