

# Cadastrando Ordens de Serviço

## Veja Também os itens:

- [Definindo Tipos de Documentos para Ordens de Serviço](#)
- [Cadastrando Atividades para as Ordens de Serviço](#)
- [Cadastrando Situações das Ordens de Serviço](#)
- [Cadastrando Tipos de Ordem de Serviço](#)
- [Requisitando Materiais para as Ordens de Serviço](#)
- [Remetendo Peças para Ordens de Serviço](#)
- [Agregando Custos às Ordens de Serviço](#)
- [Realizando Apontamento de Mão de Obra Direta na Ordem de Serviço](#)
- [Apontando Outros Custos da Ordem de Serviço](#)
- [Encerrando Ordens de Serviço](#)
- [Imprimindo/Emitindo Ordens de Serviço](#)
- [Relatório de Ordem de Serviço](#)
- [Relatório de Rastreabilidade de Ordens de Serviço](#)
- [Cadastro de Distância entre Cidades \(cálculo de custo para Ordem de Serviço\)](#)
- [Cadastrando Informações para Ordens de Serviço](#)
- [Excluindo Remessas de Peças para Ordem de Serviço por Faixa](#)
- [Utilizando Geração Automática de Ordens de Serviço na Entrada do Material no Sistema Controle de Compras](#)
- [Apontamento de Mão de Obra para uma Ordem de Serviço](#)
- [Cálculo automático da hora do técnico \(para cada Ordem de Serviço\)](#)
- [Geração automática da Ordem de Serviço ao Cadastrar o Atendimento](#)
- [Geração de Ocorrência de retorno, automaticamente, no momento do cadastro da Ordem de Serviço](#)

Para cadastrar uma Ordem de Serviço, acesse o menu **Movimentação/Ordens de Serviço**

AC Atendimento ao Cliente e Assistência Técnica - Versão 2.848

Manutenção 12.890.8 Movimentação Relatórios Utilitários Ajuda

Definir empresa

Atendimentos

Ordens de Serviço

Cadastre

AC Ordem de Serviço - Inclusão

Dados Principais Produto Problemas Padrões Ocorrências Apontamento de Mão-de-Obra Direta Outros Custos Requisições de Materiais para OS Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

**Tipo**  
Código OS Descrição Ordem de Serviço Número 1

**Departamento**  
Código Descrição

**Programação**  
Data de Início 16/11/2023 Data de Encerram.

**Início Real**  
Data Hora

**Cliente**  
Pedido Cliente Dt. Entrega p/ Cliente

**Retrabalho - Documento relacionado**  
Tipo Número Doc. Retrabalho

**Encerramento**  
Data Hora Núm. Doc.

**Cancelamento**  
Data

**Cliente**  
Situação ☒ Cliente ☐ Interessado  
Tipo ☒ CNPJ ☐ CPF ☐ Outros  
Pessoa ☒ Física ☐ Jurídica  
CNPJ . . / -

Razão Social

Nome Fantasia

Contato no Cliente

Anexos

## Dados Principais

Nesta aba você deve informar:

- **tipo**
- **departamento de início da produção**
- **número**
- **pedido do cliente**
- **data de entrega para o cliente**
- **data de início** e de **encerramento programadas** para OS
- a **data de encerramento real**.

A **data de início real** será gerada automaticamente quando você efetuar algum tipo de apontamento para a ordem de produção, ocorrência ou remessa de material, isto é, quando existir algum processo que indique que ela entrou em produção.

A data de encerramento programada deve ser maior ou igual à data de início da OS.

As informações do **pedido do cliente** e do **departamento** são opcionais.

AC Ordem de Serviço - Inclusão

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

**Tipo**  
 Código: OS | Descrição: Ordem de Serviço | Número: 1

**Departamento**  
 Código: | Descrição: +

**Programação**  
 Data de Início: 16/11/2023 | Data de Encerram.: |

**Início Real**  
 Data: | Hora: |

**Cliente**  
 Pedido Cliente: | Dt. Entrega p/ Cliente: |

**Retrabalho - Documento relacionado**  
 Tipo: | Número: | Doc. Retrabalho: |

**Encerramento**  
 Data: | Hora: | Núm. Doc.: |

**Cancelamento**  
 Data: |

**Anexos**

**Cliente**  
 Situação: ☒ Cliente ☐ Interessado  
 Tipo: ☒ CNPJ ☐ CPF ☐ Outros  
 Pessoa: ☒ Física ☐ Jurídica  
 CNPJ: . . / -  
 Razão Social: +  
 Nome Fantasia: +  
 Contato no Cliente: +

?

**Ordens de Retrabalho:** Para criar uma Ordem de Retrabalho, deve ser usada esta mesma tela, mas no tipo da OP deve ser informado um tipo de retrabalho. As ordens de serviço de retrabalho são utilizadas para corrigir problemas durante e após o processo produtivo:

AC Ordem de Serviço - Inclusão

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

**Tipo**  
 Código: RT | Descrição: Retrabalho de Ordem de Serviço | Número: 1

**Departamento**  
 Código: | Descrição: +

**Programação**  
 Data de Início: | Data de Encerram.: |

**Início Real**  
 Data: | Hora: |

**Cliente**  
 Pedido Cliente: | Dt. Entrega p/ Cliente: |

**Cliente**  
 Situação: ☒ Cliente ☐ Interessado  
 Tipo: ☒ CNPJ ☐ CPF ☐ Outros  
 Pessoa: ☒ Física ☐ Jurídica  
 CNPJ: . . / -  
 Razão Social: +  
 Nome Fantasia: +  
 Contato no Cliente: +

**Retrabalho**  
 Tipo: |

**Encerramento**  
 Data: |

**Tipos de Ordem de Serviço**

Código	Descrição	Gera produto acabado	OS visível para SSP
OS	Ordem de Serviço	Não	Não
RT	Retrabalho de Ordem de Serviço	Não	Não

1) Durante o processo:

Nesse caso a ordem de serviço original ainda não está encerrada, portanto você poderá cadastrar ordens de serviço de retrabalho para corrigir problemas gerados durante o processo de serviço.

É obrigatório que você informe um tipo de OS que não gera produto acabado ( [Veja em Cadastrando Tipos de Ordem de Produção](#)) porque a entrada dos produtos no estoque será feito pelo apontamento da ordem de serviço original. Nas ordens de serviço de retrabalho você deverá

informar as operações e componentes que serão utilizados para correção do problema.

2) Após o processo produtivo: Caso uma ordem de serviço tenha sido encerrada e alguns produtos não tenham ficado perfeitos, esta ordem pode ser retrabalhada.

Nesse caso você deverá utilizar um tipo de OS que gera produto acabado ([Veja em Cadastrando Tipos de Ordem de Produção](#)) para que o sistema de entrada dos produtos no estoque no momento do encerramento dessa ordem de produção.

Observação - Essa situação não será utilizada no sistema de atendimento ao consumidor pois as Ordens de Serviço não irão gerar Produtos Acabados, serão manutenção em equipamentos.

**Ordens de Retrabalho:** Caso uma ordem de serviço tenha sido encerrada e o serviços não tenham ficado perfeitos, esta ordem pode ser retrabalhada. Para criar uma Ordem de Retrabalho, deve ser usada esta mesma tela, mas no tipo da OS deve ser informado um tipo de retrabalho. Veja como criar um tipo de retrabalho em [Cadastrando Tipos de Ordem de Produção / Serviço](#).

Quando um tipo de OS de retrabalho for informado, a caixa **Retrabalho - Documento relacionado** será habilitada e nela você deverá informar o tipo e o número da Ordem de Serviço inicial, ou seja, aquela ordem que gerou serviços defeituoso A figura abaixo mostra como ficariam os dados principais de uma Ordem de Retrabalho.

Ordem de Serviço - Inclusão

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

Tipo  
Código: RT Descrição: Retrabalho de Ordem de Serviço Número: 2

Departamento  
Código: Descrição:

Programação  
Data de Início: 16/11/2023 Data de Encerram.:

Início Real  
Data: Hora:

Cliente  
Pedido Cliente: Dt. Entrega p/ Cliente:

**Retrabalho - Documento relacionado**

Tipo: OS Número: Doc. Retrabalho:

Encerramento  
Data: Hora: Núm. Doc.:

Cancelamento  
Data:


Anexos

Cliente  
Situação: ☒ Cliente ☐ Interessado  
Tipo: ☒ CNPJ ☐ CPF ☐ Outros  
Pessoa: ☒ Física ☐ Jurídica  
CNPJ: . . / -  
Razão Social:  
Nome Fantasia:  
Contato no Cliente:

Pressionando o botão

serão exibidas todas as totalizações da Ordem de Serviço:

The screenshot shows a software window titled "Ordem de Serviço - Inclusão". It has a menu bar with options: "Dados Principais", "Produto", "Problemas", "Padrões", "Ocorrências", "Apontamento de Mão-de-Obra Direta", "Outros Custos", "Requisições de Materiais para OS", and "Remessa". The "Dados Principais da Ordem de Serviço" section includes fields for "Tipo" (Código: RT, Descrição: Retrabalho de Ordem de Serviço, Número: 2), "Programação" (Data de Início: 16/11/2023, Data de Encerram.), "Retrabalho - Documento relacionado" (Tipo: OS, Número, Doc. Retrabalho), "Encerramento" (Data, Hora, Núm.Doc.), and "Cancelamento" (Data). A button labeled "Anexos" is at the bottom left. A secondary window titled "Totalizações" is overlaid on the right, showing cost breakdowns: "Apontamento de Mão-de-Obra Direta", "Outros Custos", "Remessa de Peças", and "Despesas com Deslocamento", each with "Custo" and "Venda" fields showing "R\$ 0,00". A "Total" section at the bottom right also shows "Custo" and "Venda" as "R\$ 0,00". A red arrow points from a button labeled "T" in the "Retrabalho - Documento relacionado" section to the "Totalizações" window.

Pressionando o botão , você poderá importar um atendimento para a ordem de serviço. Será exibida a seguinte tela:

Selecione qual o atendimento que você deseja importar e pressione o botão ok.

**Ordem de Serviço - Inclusão**

AC | Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

Tipo: OS | Departamento:

**Atendimentos**

Pesquisa por: Código | Chave: | Pesquisa

☐ Pesq.somente início da palavra

Código	Cliente	Interessado	Data Atendimento	Produto	Item
1	11.111.111/1111-11		16/11/2023		

Encerramento Data:

Cancelamento Data:

Anexos

Se você fez a importação de um atendimento para o seu documento, ao gravar será exibida uma mensagem se você deseja que o atendimento seja encerrado.

Se sua resposta for afirmativa, a data atual será lançada como data de encerramento do seu atendimento.

Na caixa **Cliente** você deve informar para qual cliente está sendo executado o serviço.

Para auxiliar a pesquisa do cliente, você pode usar a Razão Social ou o Nome Fantasia do mesmo, utilizando as teclas de atalho **CTRL+Enter**. Como uma informação adicional sobre o cliente, você pode incluir o nome da pessoa com a qual foi feito o contato.

Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

**Tipo**  
 Código: OS | Descrição: Ordem de Serviço | Número: 1

**Departamento**  
 Código: 001 | Descrição: Manutenção

**Programação**  
 OP Principal: | Data de Início: 16/11/2023 | Data de Encerram.: 16/11/2023

**Início Real**  
 Data: | Hora: | Atendimento: 1

**Cliente**  
 Pedido Cliente: | Dt. Entrega p/ Cliente: |

**Retrabalho - Documento relacionado**  
 Tipo: | Número: | Doc. Retrabalho: |

**Encerramento**  
 Data: | Hora: | Núm. Doc.: |

**Cancelamento**  
 Data: |

**Cliente**  
 Situação: ☒ Cliente ☐ Interessado  
 Tipo: ☒ CNPJ ☐ CPF ☐ Outros  
 Pessoa: ☒ Física ☐ Jurídica  
 CNPJ: 11.111.111/1111-11  
 Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA  
 Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2  
 Contato no Cliente: |

Se existirem documentos em aberto (sem data de encerramento) para o cliente informado e você **não controla os produtos dos clientes**, será exibida a seguinte mensagem ao sair da caixa Cliente:

Confirmação

Existem atendimentos e/ou ordens de serviço em aberto para este cliente. Deseja visualizá-los?

Se você responder que **Sim**, será exibida a seguinte tela:

Todos os documentos que não possuírem data de encerramento serão exibidos, para que você possa ter controle sobre o que está em andamento para o cliente no momento.

Documentos em Aberto

Atendimentos | **Ordens de Serviço**

Tipo	Número	OP
OS		1
OS		2

ok

Se você controla os [produtos dos clientes](#) a mesma verificação será feita, porém o código do produto será considerado na verificação se existem documentos em aberto.

## **Produto**

Na aba **produto** você poderá informar:

- **código do produto**
- que controla estoque por sistema de grade.
- **descrição** do mesmo.

Se desejar, você poderá informar um detalhamento do produto que está sendo recebido, algumas observações e o [técnico](#) controlador desta ordem de serviço. O último só será obrigatório quando estiver assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) que bloqueia acesso às ordens de serviço por técnico.

**[Técnico Controlador](#)** é a pessoa responsável por este documento. Somente poderá ser informado um técnico para o qual sua data de rescisão não esteja preenchida, a sua data de admissão é maior que a data da ordem de serviço e que esteja assinalado que é um controlador ([ver item Cadastrando Técnicos e Operadores](#)).

A interface de 'Ordem de Serviço - Alteração' apresenta uma barra de navegação superior com as seguintes abas: Dados Principais, Produto, Problemas, Padrões, Ocorrências, Apontamento de Mão-de-Obra Direta, Outros Custos, Requisições de Materiais para OS e Remessa. O conteúdo principal é dividido em seções:

- Dados do Produto do Cliente** (destacado por um retângulo vermelho):

Código	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente
- SETOR** (destacado por um retângulo vermelho):

Manutenção	PRATELEIRA
	A1
- Anexos do Produto** (destacado por um retângulo vermelho):

Técnico Controlador	
Código	Nome
1	Técnico 1
- Detalhes do Produto que está sendo recebido** (destacado por um retângulo vermelho):

--
- Descrição do Produto na MODELO** (destacado por um retângulo vermelho):

Produto pertencente ao cliente
--------------------------------

Na parte inferior, há uma barra de ferramentas com ícones para ajuda, navegação e salvamento.



Se você assinalou nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) que controla os produtos dos clientes, o código do produto do cliente ficará disponível. Esta informação não é obrigatória. Você poderá informar somente a Descrição e os campos adicionais dos parâmetros.

Caso no Cadastro do Produto, aba Foto, tenha sido capturada a foto do mesmo [\(ver item Cadastrando Produtos\)](#), será possível visualizá-la na tela de cadastro de Ordem de Serviço, aba Produto, clicando no botão 'Foto do Produto'.

Se nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#), você assinalou que Controla Preço de Venda da Os, a aba Informações Comerciais estará disponível para você informar se o Preço de Venda da Mão de Obra ou das Peças Aplicadas deverão ser considerados no valor total de Venda da Os. Se assinalar que sim, o percentual de desconto também ficará habilitado.

**Parâmetros Adicionais da Empresa**

**Informações Gerais**

Tipo de Serviço prestado pela empresa

- ☒ Assistência Técnica (serviços prestados em equipamentos de clientes)
- ☐ Outros Serviços

☒ Controla produtos pertencentes aos clientes

- ☒ Cadastrar automaticamente produtos pertencentes aos clientes ao emitir uma Nota Fiscal
- ☒ Controla atendimentos aos clientes
- ☒ Gera OS automaticamente após a inclusão de atendimentos
- ☒ Gera numeração das Ordens de Serviço automaticamente
- ☒ Desconsidera o Tipo da OS na numeração automática?
- ☒ Gera numeração das Requisições de Materiais automaticamente
- ☒ Controla preço de custo das Ordens de Serviço
- ☒ Controla preço de venda das Ordens de Serviço
- ☒ Bloqueia acesso às Ordens de Serviço por Técnico
- ☐ Gera Ordens de Serviço na entrada do material pelo SSCompras
- ☒ Permitir Técnico outro setor realizar atendimento
- Explosão na geração de orçamento na entrada do material pelo SSCompras
  - ☒ Não utiliza explosão
  - ☐ Utiliza produto principal e componentes
  - ☐ Utiliza somente componentes

Controle de Garantia dos Serviços Inicia

- ☒ Controle manual
- ☐ Encerramento da Os
- ☐ Nota fiscal de Remessa

Situação de Cancelamento da OS quando o orçamento no SSVendas não for aprovado e cancelar a Ordem de Serviço vinculada: 01

☒ Utiliza preço de venda para Remessa de OS da tabela do SSVendas

Tipo de Preço Utilizado: Venda

**Tipo de Ordem de Serviço Padrão**

Código	Descrição
OS	Ordem de Serviço

**Informações Adicionais dos Produtos**

Título do 1º Campo	Tamanho
SETOR	10
Título do 2º Campo	Tamanho
PRATELEIRA	10
Título do 3º Campo	Tamanho
	1
Título do 4º Campo	Tamanho
	1
Título do 5º Campo	Tamanho
	1
Título do 6º Campo	Tamanho
	1

**Clientes**

- ☒ Verifica atendimentos para clientes com contas em atraso
- ☐ Bloqueia atendimentos para contas em atraso
- Limite de dias para consideração de atraso: 0

**Ocorrências**

- ☒ Gera ocorrência de retorno automaticamente para data de encerramento da OS
- Código para Situação de Retorno: 02
- ☒ Exibe tela com OS para receber retorno na definição da empresa
- ☒ Exibe tela com Atendimentos para receber retorno na definição da empresa

**Controle de Kilometragem**

- ☐ Apontado nas Ordens de Serviço
- ☐ Distância entre Cidades

**Empresa organizada em**

☐ Unidades de Negócio

☐ Células ou Setores

**Número de dígitos utilizados**

Unids. de Negócio	Departamentos	Células ou Setores	Máquinas
0	3	0	0

**Horas Extras**

% Padrão	75,00
% Feriado	100

**Adic. Noturno**

% Padrão	20
----------	----

AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados do Produto do Cliente**

Código	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

SETOR: Manutenção PRATELEIRA: A1

**Anexos do Produto**

**Técnico Controlador**

Código	Nome
1	Técnico 1

**Detalhes do Produto que está sendo recebido**


Observações | **Informações Comerciais** | Informações Adicionais

**Incluir no preço de venda da OS**

<input checked="" type="checkbox"/> Peças Aplicadas	0,00 % de desconto
<input checked="" type="checkbox"/> Mão de Obra	0,00 % de desconto

**Descrição do Produto na MODELO**

Produto pertencente ao cliente

Se estiver assinalado nos Parâmetros Adicionais da Empresa que bloqueia o acesso às OS's por técnico, o botão  ficará disponível. Pressionando-o, será exibida a seguinte tela:

AC Parâmetros Adicionais da Empresa

### Informações Gerais

Tipo de Serviço prestado pela empresa

☒ Assistência Técnica (serviços prestados em equipamentos de clientes)

☐ Outros Serviços

☒ Controla produtos pertencentes aos clientes

☒ Cadastrar automaticamente produtos pertencentes aos clientes ao emitir uma Nota Fiscal

☒ Controla atendimentos aos clientes

☒ Gera OS automaticamente após a inclusão de atendimentos

☒ Gera numeração das Ordens de Serviço automaticamente

☒ Desconsidera o Tipo da OS na numeração automática?

☒ Gera numeração das Requisições de Materiais automaticamente

☒ Controla preço de custo das Ordens de Serviço

☒ Controla preço de venda das Ordens de Serviço

☒ Bloqueia acesso às Ordens de Serviço por Técnico

☐ Gera Ordens de Serviço na entrada do material pelo SSCompras

☒ Permitir Técnico outro setor realizar atendimento

Explosão na geração de orçamento na entrada do material pelo SSCompras

☒ Não utiliza explosão

☐ Utiliza produto principal e componentes

☐ Utiliza somente componentes

Controle de Garantia dos Serviços Inicia

☒ Controle manual

☐ Encerramento da Os

☐ Nota fiscal de Remessa

Situação de Cancelamento da OS quando o orçamento no SSVendas não for aprovado e cancelar a Ordem de Serviço vinculada

01

☒ Utiliza preço de venda para Remessa de OS da tabela do SSVendas

Tipo de Preço Utilizado: Venda

### Tipo de Ordem de Serviço Padrão

Código	Descrição
OS	Ordem de Serviço

### Empresa organizada em

☐ Unidades de Negócio

☐ Células ou Setores

Número de dígitos utilizados

Unids. de Negócio	Departamentos	Células ou Setores	Máquinas
0	3	0	0

### Informações Adicionais dos Produtos

Título do 1º Campo	Tamanho
SETOR	10
Título do 2º Campo	Tamanho
PRATELEIRA	10
Título do 3º Campo	Tamanho
	1
Título do 4º Campo	Tamanho
	1
Título do 5º Campo	Tamanho
	1
Título do 6º Campo	Tamanho
	1

### Cientes

☒ Verifica atendimentos para clientes com contas em atraso

☐ Bloqueia atendimentos para contas em atraso

Limite de dias para consideração de atraso

0

### Ocorrências

☒ Gera ocorrência de retorno automaticamente para data de encerramento da OS

Código para Situação de Retorno

02

☒ Exibe tela com OS para receber retorno na definição da empresa

☒ Exibe tela com Atendimentos para receber retorno na definição da empresa

### Controle de Kilometragem

☐ Apontado nas Ordens de Serviço

☐ Distância entre Cidades

### Horas Extras

% Padrão

75,00

% Feriado

100

### Adic. Noturno

% Padrão

20

Somente os técnicos cadastrados através desta tela e as pessoas que não estão cadastradas como "técnicos" é que poderão acessar todos os registros desta ordem de serviço. Essa validação será feita conflitando o nome do usuário logado no sistema com o nome do usuário cadastrado no cadastro de técnicos/operadores ([veja mais detalhes em Cadastrando Técnicos/Operadores](#)).

AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados do Produto do Cliente**

Código	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

SETOR: Manutenção PRATELEIRA: A1

**Anexos do Produto**

**Técnico Controlador**

Código	Nome
1	Técnico 1

**Detalhes do Produto que está sendo recebido**

**Técnicos autorizados para esta Ordem de Serviço**

Cód.Téc./Oper.	Nome
1	Técnico 1

Produto na MODELO: Produto pertencente ao cliente

ok

## ATENÇÃO:

A inserção dos [técnicos](#) autorizados para esta Ordem de Serviço não impede que outros técnicos "trabalhem" neste documento. Este controle impede que outras pessoas não autorizadas tenham acesso a alterar esta ordem de serviço, ou seja, o controle é de acesso à OS dentro do sistema.

Os direitos do usuário gerados pelo supervisor também serão levados em consideração. Por exemplo, se o usuário definido não tem direito nem de cadastrar, nem de alterar, nem de consultar e nem de excluir Outros Custos, a aba nem fica visível para o usuário, como mostra a figura abaixo:

Os direitos a qualquer ação serão respeitados. Se você não tem direito a cadastrar Outros Custos mas pode alterar ou excluir, somente não será permitido que você insira novos registros na grade da aba de Outros Custos. Os direitos ao acesso às abas de [Apontamentos de Mão-de-Obra Direta](#) e [Remessas de Peças](#) seguem o mesmo padrão.

Já o direito ao acesso ao [encerramento de ordens de serviço](#) será atribuído à caixa Encerramento da aba Dados Principais, e serão levados em conta da mesma forma que ocorre com as abas: se você tem direito de cadastrar encerramentos, o campo da data de encerramento ficará disponível

para que você coloque esta informação. Caso contrário, o campo ficará desabilitado. O mesmo ocorrerá para os direitos de alteração e exclusão.

## **Problemas**

Na aba **Problemas** você poderá informar:

- **Descrição do Problema relatado pelo Cliente,**
- **Código do Problema/Solução** ([veja mais detalhes em Cadastrando Problemas e Soluções](#)),
- **Data do recebimento do produto/equipamento do cliente** na empresa,
- **Data de Devolução/Entrega do produto ao cliente/proprietário,**
- **Problema Constatado** e o **Resumo dos Serviços.**

Ao inserir um [Código de Problema/Solução](#), será trazido automaticamente de seu cadastro o problema constatado e o resumo dos serviços, lembrando que esta informação é opcional e que estes campos podem ser alterados de acordo com sua necessidade.

Se o problema do cliente não é trivial, este código não será informado, mas você poderá digitar manualmente o problema constatado e o resumo dos serviços.

A interface de 'Ordem de Serviço - Alteração' apresenta uma barra de navegação com as seguintes abas: Dados Principais, Produto, **Problemas**, Padrões, Ocorrências, Apontamento de Mão-de-Obra Direta, Outros Custos, Requisições de Materiais para OS e Remessa. A aba 'Problemas' está selecionada.

O formulário principal é dividido em seções:

- Descrição do Problema relatado pelo Cliente:** Um campo de texto com o valor 'Produto não liga'.
- Código do Problema / Solução:** Um campo de texto com o valor '0001' e um ícone de menu.
- Data de Recebimento do produto/equipamento do cliente:** Um campo de texto com o valor '16/11/2023' e um ícone de menu.
- Data de Devolução/Entrega do produto ao cliente/proprietário:** Um campo de texto com o valor '20/11/2023' e um ícone de menu.
- Problema Constatado:** Um campo de texto com o valor 'O produto não está ligando'.
- Resumo dos Serviços:** Um campo de texto com o valor 'Troca dos Fios'.

Na barra de ferramentas inferior, há ícones para ajuda (?), navegação (setas), salvar (disquete) e outras funcionalidades.

## **Padrões**

Na aba **Padrões**, você terá duas grades: a **Estrutura** e a **Atividade**. Nestas grades você informará os padrões de sua ordem de serviço, quanto a materiais utilizados e **atividades** a serem desenvolvidas.

## Estrutura

Na aba **Estrutura** você poderá visualizar a engenharia do produto principal (no caso do Sistema de Atendimento ao Consumidor essa informação não será apresentada pois iremos tratar apenas Ordens de Serviço e Retrabalho de Ordem de Serviço).

## Atividade

Neste campo você deverá informar quais são as **atividades** que serão feitas para a realização da manutenção do produto, padrões empregadas na execução do serviço principal e uma estimativa da quantidade de horas que cada **atividade** levará para ser completada. Não há obrigatoriedade dessas informações.

Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | **Padrões** | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Estrutura**

Cód. Produto	Descrição	Quantidade
--------------	-----------	------------

**Atividade**

Código	Descrição	Horas
1	Limpreza	1,00000
*	...	0,00000

**Atividades**

Pesquisa por:  Chave:

☐ Pesq. somente início da palavra

Código	Descrição	Produtiva	Un. Me
1	Limpreza	Não	UN
2	Lixamento	Sim	UN
3	Troca de Fop	Sim	UN

## Ocorrências

Se nos Parâmetros Adicionais da Empresa você definiu para que deseja que seja gerado ocorrência de retorno automaticamente para a data de [encerramento da OS](#), o Sistema irá cadastrar essa ocorrência.

**Parâmetros Adicionais da Empresa**

**Informações Gerais**

- ☒ Tipo de Serviço prestado pela empresa
  - ☒ Assistência Técnica (serviços prestados em equipamentos de clientes)
  - ☐ Outros Serviços
- ☒ Controla produtos pertencentes aos clientes
  - ☒ Cadastrar automaticamente produtos pertencentes aos clientes ao emitir uma Nota Fiscal
- ☒ Controla atendimentos aos clientes
  - ☒ Gera OS automaticamente após a inclusão de atendimentos
- ☒ Gera numeração das Ordens de Serviço automaticamente
  - ☒ Desconsidera o Tipo da OS na numeração automática?
- ☒ Gera numeração das Requisições de Materiais automaticamente
- ☒ Controla preço de custo das Ordens de Serviço
- ☒ Controla preço de venda das Ordens de Serviço
- ☒ Bloqueia acesso às Ordens de Serviço por Técnico
- ☐ Gera Ordens de Serviço na entrada do material pelo SSCompras
- ☒ Permitir Técnico outro setor realizar atendimento
  - Explosão na geração de orçamento na entrada do material pelo SSCompras
    - ☒ Não utiliza explosão
    - ☐ Utiliza produto principal e componentes
    - ☐ Utiliza somente componentes

**Controle de Garantia dos Serviços Inicia**

- ☒ Controle manual
- ☐ Encerramento da Os
- ☐ Nota fiscal de Remessa

Situação de Cancelamento da OS quando o orçamento no SSVendas não for aprovado e cancelar a Ordem de Serviço vinculada: 01

☒ Utiliza preço de venda para Remessa de OS da tabela do SSVendas

Tipo de Preço Utilizado: Venda

**Tipo de Ordem de Serviço Padrão**

Código	Descrição
OS	Ordem de Serviço

**Informações Adicionais dos Produtos**

Título do 1º Campo	Tamanho
SETOR	10
Título do 2º Campo	Tamanho
PRATELEIRA	10
Título do 3º Campo	Tamanho
	1
Título do 4º Campo	Tamanho
	1
Título do 5º Campo	Tamanho
	1
Título do 6º Campo	Tamanho
	1

**Clientes**

- ☒ Verifica atendimentos para clientes com contas em atraso
- ☐ Bloqueia atendimentos para contas em atraso
- Limite de dias para consideração de atraso: 0

**Ocorrências**

- ☒ Gera ocorrência de retorno automaticamente para data de encerramento da OS
- Código para Situação de Retorno: 02
- ☒ Exibe tela com OS para receber retorno na definição da empresa
- ☒ Exibe tela com Atendimentos para receber retorno na definição da empresa

**Controle de Kilometragem**

- ☐ Apontado nas Ordens de Serviço
- ☐ Distância entre Cidades

**Empresa organizada em**

**Número de dígitos utilizados**

Unids. de Negócio	Departamentos	Células ou Setores	Máquinas
0	3	0	0

**Horas Extras**

% Padrão	% Feriado
75,00	100

**Adic. Noturno**

% Padrão
20

**Ordem de Serviço - Alteração**

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | **Ocorrências** | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

Situação	Data Inicial	Hora Inicial	Data Final	Hora Final	Cód. Téc./Oper.	Dt Ag. Inicial	Dt Ag. Final	Cód.Veículo	Dt Prev. Retomada
02	16/11/2023								

Você poderá manter um histórico sobre sua ordem de serviço.

Você poderá incluir [ocorrências de agendamento](#) (casos em que será necessário agendar uma visita ao cliente), de espera (casos em que a OS está parada por algum motivo), de andamento, de parada de produção ou de cancelamento.

Para saber mais sobre as situações dos documentos, acesse o item [Cadastrando Situações das Ordens de Serviço](#).

Em cada [ocorrência](#) você deverá incluir a [situação da ordem de serviço](#).

Caso a situação seja de agendamento, será necessário informar o período do agendamento e o veículo que estará sendo agendado para este serviço.

Situação	Data Inicial	Hora Inicial	Data Final	Hora Final	Cód. Téc./Oper	Dt Ag. Inicial	Dt Ag. Final	Cód. Veículo	Dt Prev. Re	Tipo
02	16/11/2023									R
03	16/11/2023	08:00	16/11/2023	09:00	1	16/11/2023	16/11/2023	0001		Agendarr

**Agendamento**  
Data Inicial: 16/11/2023  
Data Final: 16/11/2023  
Cód. Veículo: 0001

**Em espera**  
Data Prev. Retomada:

**Ocorrências**

Se a situação for de espera, deverá ser informada a data de previsão de retomada. Em todos os tipos de situações, você poderá incluir uma descrição detalhada na caixa **Ocorrências**.

Para entender mais sobre o cadastro das Situações das Ordens de Serviço, acesse o item [Cadastrando Situações das Ordens de Serviço](#).



AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

Situação	Data Inicial	Hora Inicial	Data Final	Hora Final	Cód. Téc./Oper	Dt Ag. Inicial	Dt Ag. Final	Cód.Veículo	Dt Prev. Re	Tipo
02	16/11/2023									R
03	16/11/2023	08:00	16/11/2023	09:00	1	16/11/2023	16/11/2023	0001		Agendar
04	16/11/2023	10:00							17/11/2023	Em esper

**Agendamento**  
Data Inicial  ...  
Data Final  ...  
Cód.Veículo  ...

**Em espera**  
Data Prev. Retomada  17/11/2023 ...

**Ocorrências**  
Durante a visita técnica foi verificado que será necessário a compra dos fios para substituição.

?

Inserindo uma ocorrência de cancelamento, todos os outros campos do documento ficarão impedidos de digitação. Na aba Dados Principais será exibida a data de cancelamento do documento.

AC

Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais

Produto

Problemas

Padrões

Ocorrências

Apontamento de Mão-de-Obra Direta

Outros Custos

Requisições de Materiais para OS

Remessa

	Situação	Data Inicial	Hora Inicial	Data Final	Hora Final	Cód. Téc./Oper	Dt Ag. Inicial	Dt Ag. Final	Cód.Veículo	Dt Prev. Re	Tipo
	02	16/11/2023									R
	03	16/11/2023	08:00	16/11/2023	09:00	1	16/11/2023	16/11/2023	0001		Agendar
	04	16/11/2023	10:00							17/11/2023	Em espera
*	01	17/11/2023	08:00	17/11/2023	08:00	...					Cancelac

Agendamento

Data Inicial

...

Data Final

...

Cód.Veículo

...

Em espera

Data Prev. Retomada

...

Ocorrências

?

←

📁

🗑️

→

Informação

Esta Ordem de Serviço está cancelada. Para realizar alterações é necessário excluir o registro de cancelamento da aba de Ocorrências.

OK

AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Dados Principais da Ordem de Serviço**

**Tipo**  
 Código: OS ... Descrição: Ordem de Serviço + Número: 1

**Departamento**  
 Código: 001 ... Descrição: Manutenção +

**Programação**  
 Data de Início: 16/11/2023 ... Data de Encerram.: 16/11/2023 ...

**Início Real**  
 Data: ... Hora: ...

**Cliente**  
 Pedido Cliente: ... Dt. Entrega p/ Cliente: ... Atendimento: 1

**Retrabalho - Documento relacionado**  
 Tipo: ... Número: ... Doc. Retrabalho: ...

**Encerramento**  
 Data: ... Hora: ... Núm. Doc.: ...

**Cancelamento**  
 Data: 17/11/2023 ...

**Cliente**  
 Situação: ☒ Cliente ☐ Interessado  
 Tipo: ☒ CNPJ ☐ CPF ☐ Outros  
 Pessoa: ☒ Física ☐ Jurídica  
 CNPJ: 11.111.111/1111-11 ...  
 Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA +  
 Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2 +  
 Contato no Cliente: ...

Anexos

AC Ordem de Serviço

Tipo da OS	Número OS	Descrição	Cód. Produto do Cliente	Item	SETOR	PRATELEIRA	Data Início
OS	1	Produto pertencente ao cliente	123	1	Manutenção	A1	
OS	2	Produto pertencente ao cliente	123	1	Manutenção	A1	

Em aberto 1 Encerradas 0 Canceladas 1

## Apontamento de Mão-de-Obra Direta

Na aba [Apontamento de Mão-de-Obra Direta](#), deverão ser informados todos os horários dos [técnicos](#) que trabalharam nesta Ordem de Serviço.

Clique no botão



, desta forma, será aberta a dela que poderá desdobrar o apontamento informado considerando o intervalo e as horas extra em **Agregando Custos às Ordens de Serviço**

Você deverá informar:

- a **Data**,
- o **Código do Técnico/Operador**, lembrando que qualquer técnico pode trabalhar nesta OS, independente da opção de bloqueio de acesso às OS's por técnico,
- o **Departamento**,
- o **Turno**,
- o **Número do Cartão** (se existir)
- a **Atividade** desempenhada.

Observação:

Também devem ser informados os **Horários Inicial e Final**, que serão utilizados na hora de calcular o custo da Ordem de Serviço.

O turno do funcionário é até as 18:00 horas, foi apontado horário até as 20:00 horas, o Sistema irá desdobrar o horário para separar as horas normais das horas extras

Por exemplo: Se no dia 16/11/2023 o funcionário trabalhou 2,5 horas (duas horas e meia) nesta OS e seu valor hora de custo é R\$ 20,00 e seu valor hora de venda é R\$ 40,00, este tempo que o técnico trabalhou comporia o custo desta OS da seguinte forma:

- das 17:00 as 18:00 horas - horas normais - 1 hora \* R\$ 40,00 (preço de venda) = R\$40,00
- das 18:00 as 20:00 horas - horas extras - 2 horas R\$40,00 = 80,00 75% (percentual pago para as horas extras) = 60,00 - totalizando R\$ 140,00

A informação do [veículo](#) utilizado e da quantidade de quilômetros rodados permite o cálculo do custo com deslocamento.

Por exemplo: Se no mesmo dia 16/11/2023 o funcionário utilizou o veículo 0001, que tem como preço de custo do Km R\$ 13,00 e preço de venda do Km R\$ 18,00, e andou com este veículo 15 Km, temos:

AC Detalhamento por Técnicos/Operadores

	Cód. Ativ.	Cod. Téc.	Data Inicial	Hora Inicial	Hora Final	Cód. Veículo	Km Rodados	Observações
*	2	1	16/11/2023	17:00	20:00	0001	15,00	

☒ Considerar excedente do turno como hora extra  
☐ Considerar adicional noturno

ok

Veículos - Alteração

Código: 0001 Descrição: Veículo 1

Placa: 000X1234 Marca: Marca do Veículo

Cidade: Rio Claro Estado: SP

Custo por Km: R\$ 13,00 Valor de Venda por Km: R\$ 18,00 Tara em KG: 10

Classificação: 01 Descrição: Classificação do Veículo

Ordem de Serviço - Alteração

Núm. Ordem	Cód. Atividade	Hora Inicial	Hora Final	Tipo Hora	Porc. Hora Extra	Cód. Veículo	Km Rodados	Observações
1	2	17:00	18:00	Normal	0,00	0001	15,00	
2	2	18:00	20:00	Extra	75,00	0001	15,00	

- 15 Km rodados \* R\$ 18,00 = R\$ 270,00 para o preço de venda

## Outros Custos

Na aba **Outros Custos** serão lançados todos os custos adicionais para o documento.

Você deverá informar:

- o **Número do Documento**,
- o **Tipo** do Número do Fornecedor (para auxiliá-lo com a máscara do próximo item),
- o **Fornecedor**,
- a **Data**,
- a **Atividade** e
- a **Quantidade** trabalhada.

Os valores de custo e de venda são trazidos automaticamente do cadastro da atividade (para mais detalhes veja o item Cadastrando Atividades).

Atividades - Alteração

Código	Descrição
2	Lixamento

Un. Medida

Tipo

☒ Produtiva ☐ Improdutiva

☐ Atividade Fronteira

Valor de Custo

R\$ 8,00

Valor de Venda

R\$ 10,00

**Atenção: os valores de custo e de venda da atividade serão utilizados para os cálculos dos Outros Custos. Para os Apontamentos de Mão-de-Obra Direta, os valores de custo e venda considerados serão os lançados no cadastro do Técnico/Operador.**

? ← [Ícone de Disco] [Ícone de Documento com X] →

Os valores de custo e de venda total serão calculados automaticamente, sendo seu valor dado pela multiplicação da quantidade pelos valores unitários de custo e de venda.

### Sugestão:

Para computar os valores gastos com refeições, hospedagem ou qualquer outro custo com visitas ao cliente, você pode usar cada item mencionado como uma [atividade](#) que possui um custo determinado e lançar este valor em Outros Custos para que este também seja cobrado do cliente.

AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | **Outros Custos** | Requisições de Materiais para OS | Remessa

Núm.Docto	Tipo	Fornecedor	Data	Cód. Atividade	Quantidade	Vi. Custo	Vi. CustoTotal	Vi. Venda	Vi. Venda Total
1	CNPJ	59.700.013/0001-16	16/11/2023	3	2,000	R\$ 15,00	R\$ 30,00	R\$ 20,00	R\$ 40,00

?

←

📁

🗑️


→

## Requisições de Materiais para OS

Na aba **Requisições de Materiais para OS**, você fará a [requisição dos materiais](#) necessários para a execução de sua Ordem de Serviço.

A aprovação desta [requisição](#) deverá ser feita pelo Sistema Controle de Estoque e esta aba somente ficará visível se sua empresa estiver inicializada neste sistema.

Esta aba é para visualização das [requisições](#) efetuadas para esta ordem de serviço.

Para efetuar uma nova [requisição de materiais](#), pressione o botão . Será aberta a tela de [Requisição de Materiais](#) para OS (para mais detalhes de como requerer materiais para a OS veja o item [Requisitando Materiais para Ordens de Serviço](#)).



AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Requisições de Materiais para OS**

Núm.Requisição	Dt.Geração	Cód.Técnico	Dt.Encerramento	Resp.Aprovação	Dt.Aprovação
▶					

**Requisição de Materiais para OS - Inclusão**

Número: 1 | Tipo OS: OS | Número OS: 1 | Data Geração: 16/11/2023

Aprovação: Responsável: | Data:

Técnico Requirante: Código: 1 | Nome: Técnico 1

Pedido:

Cód. Prod.	Descrição	Unidade	Quant. Requerida	Quant. Aprovada	Saldo	Aprovado	Núm.Sl. Compra	Local Almoz
▶	FIO FIO	MT	10,000	0,000	0,000	Pendente		

**Encerramento**

Data:

?

AC Ordem de Serviço - Alteração

Dados Principais | Produto | Problemas | Padrões | Ocorrências | Apontamento de Mão-de-Obra Direta | Outros Custos | Requisições de Materiais para OS | Remessa

**Requisições de Materiais para OS**

Núm.Requisição	Dt.Geração	Cód.Técnico	Dt.Encerramento	Resp.Aprovação	Dt.Aprovação
▶	1	16/11/2023	1		

**Itens das Requisições de Materiais para OS**


Cód. Produto	Descrição	Unidade Medida	Quant.Requerida	Quant.Aprovada	Saldo
▶					

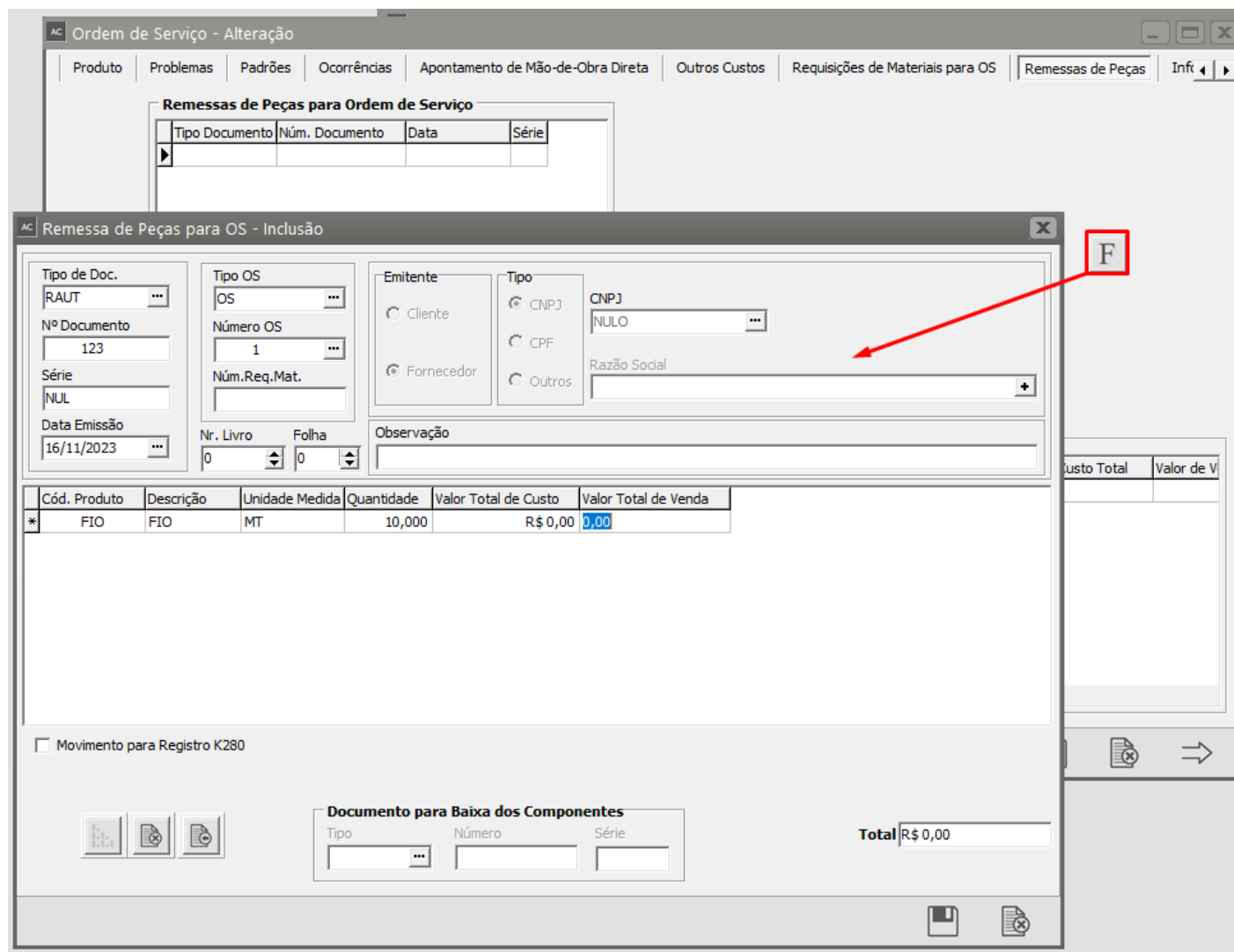
?

## Remessas de Peças

Na aba **Remessas de Peças**, você poderá [remeter](#) todas as peças e produtos do estoque que serão utilizados para a execução do serviço.

Esta aba é para visualização das [remessas](#) e devoluções efetuadas para esta ordem de serviço.

Para efetuar uma nova [remessa de peças](#), pressione o botão . Será aberta a tela de [Remessas de Peças para OS](#) (para mais detalhes de como remeter peças para a OS veja o item [Remetendo Peças para Ordens de Serviço](#)).



A captura de tela mostra a interface de um sistema de gestão. No topo, há uma barra de navegação com várias abas: 'Produto', 'Problemas', 'Padrões', 'Ocorrências', 'Apontamento de Mão-de-Obra Direta', 'Outros Custos', 'Requisições de Materiais para OS', 'Remessas de Peças' (destacada) e 'Infi'. Abaixo, há uma seção 'Remessas de Peças para Ordem de Serviço' com uma tabela vazia com cabeçalhos: 'Tipo Documento', 'Núm. Documento', 'Data' e 'Série'.

Em primeiro plano, há uma janela modal intitulada 'Remessa de Peças para OS - Inclusão'. Esta janela contém vários campos de entrada e uma tabela. Um botão com a letra 'F' dentro de um quadrado vermelho está destacado no canto superior direito da janela, com uma seta vermelha apontando para ele.

Dentro da janela, os campos incluem:

- Tipo de Doc.:** RAUT
- Nº Documento:** 123
- Série:** NUL
- Data Emissão:** 16/11/2023
- Tipo OS:** OS
- Número OS:** 1
- Núm. Req. Mat.:**
- Nr. Livro:** 0
- Folha:** 0
- Emitente:** Cliente (selecionado)
- Tipo:** CNPJ (selecionado)
- CNPJ:** NULO
- Razão Social:**
- Observação:**

Abaixo dos campos, há uma tabela com as seguintes colunas: 'Cód. Produto', 'Descrição', 'Unidade Medida', 'Quantidade', 'Valor Total de Custo' e 'Valor Total de Venda'.

Cód. Produto	Descrição	Unidade Medida	Quantidade	Valor Total de Custo	Valor Total de Venda
* FIO	FIO	MT	10,000	R\$ 0,00	0,00

Na parte inferior da janela, há uma seção 'Documento para Baixa dos Componentes' com campos para 'Tipo', 'Número' e 'Série'. À direita, há um campo 'Total' com o valor 'R\$ 0,00'. No canto inferior direito, há ícones para salvar e cancelar.

**Ordem de Serviço - Alteração**

Produto Problemas Padrões Ocorrências Apontamento de Mão-de-Obra Direta Outros Custos Requisições de Materiais para OS Remessas de Peças Info

**Remessas de Peças para Ordem de Serviço**

Tipo Documento	Núm. Documento	Data	Série
▶ RAUT	123	16/11/2023	NUL

F

**Itens das Remessas de Peças para Ordem de Serviço**

Cód. Produto	Descrição	Unidade Medida	Quantidade	Valor de Custo Total	Valor de Venda Total	Tipo Doc. Remessa	Núm. Doc. Remessa
▶ FIO	FIO	MT	10,000	R\$ 0,00	R\$ 0,00		

Revision #16

Created 14 July 2023 17:56:11 by ProjetosD

Updated 27 August 2024 14:56:58 by ProjetosD