

# SISTEMA DE SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA DA UFRGS

**Instituição: UFRGS**

**Autores: Ricardo Vieira e José Luis Machado**

**Área: Sistema de Informações**

## Introdução.

O trabalho aqui proposto tem por objetivo trazer informações sobre o histórico da construção do Sistema de Serviços de Infra-Estrutura da UFRGS (SUINFRA), desde a metodologia adotada na criação do modelo conceitual até sua implantação definitiva. Será apresentada a interface WEB do sistema com utilização do sistema em tempo real.

A UFRGS está distribuída geograficamente em Porto Alegre em 4 campi, a saber: Centro, Saúde, Olímpico e Vale. Além desses, ainda apresenta espaços físicos isolados tais como prédios dispersos na capital, Estação Agronômica no município de El Dorado do Sul, Colônias de Férias nas cidades litorâneas de Tramandaí e Capão da Canoa, Centro de Estudos Centro de Estudos Costeiros Limnológicos e Marinhos na cidade litorânea de Imbé, em um total de 470.000 m de área construída.

O Sistema de Serviços de Infra-Estrutura da UFRGS visa apoiar a gerência dos diversos tipos de serviços sob responsabilidade da Superintendência de Infra-Estrutura e, eventualmente, de outros órgãos da UFRGS, a serem realizados nessa estrutura.

O sistema atende o registro desses serviços, desde a sua solicitação até o seu encerramento. Possibilita anotações sobre possíveis eventos de cada serviço (como exemplos: aguardando material, sem acesso ao local de serviço, esperando liberação do local de serviço, retomada da execução do serviço...) com possibilidade de envio de mensagem eletrônica ao responsável pela solicitação ou para qualquer pessoa com e\_mail no cadastro de pessoas da UFRGS (PESSOA).

Os serviços podem ou não estar associados a solicitações e também existe vinculação entre um serviço e seus serviços “filhos”.

Quando todos os serviços vinculados a uma dada solicitação estão encerrados, é disponibilizada a oportunidade de avaliação ao responsável pela solicitação. Quando isso ocorre, o sistema envia uma mensagem eletrônica informando o término do(s) serviço(s) e convida para que esse usuário realize uma avaliação do atendimento da solicitação.

O sistema possui um módulo de gerência, desenvolvido em Delphi, onde são cadastrados:

- A hierarquia de tipos de serviços;
- Os responsáveis pelo atendimento por cada nível hierárquico de serviços (e/ou serviços isolados) por espaço físico (hierarquia ou isolados);
- Natureza de serviços;
- Tipos de ocorrências durante um serviço;
- Check list do serviço;
- Questões e opções da avaliação;
- Outras tabelas de apoio;

- Segurança do sistema (grupos de usuários, usuários, aplicações, permissões de uso de cada grupo de usuários e permissões adicionais para cada usuário).

A interface para a solicitação, geração, ocorrências e avaliação dos serviços está desenvolvida em PHP.

Além da integração com o cadastro de Pessoas da UFRGS, o sistema está integrado com o cadastro de Órgãos da UFRGS e com o cadastro de Espaço Físico da UFRGS (ESPACOFISICO), mantidos por outros sistemas.

O sistema está apto e testado para os bancos de dados SYBASE e SQL SERVER.

Inicialmente, o sistema teve a implantação de um projeto piloto com uma ou duas unidades por campus.

Após considerado homologado o projeto piloto, houve um forte investimento em treinamento ocorrido entre setembro e outubro de 2006. Além do treinamento do pessoal para o piloto do sistema, foram oferecidas seis turmas, mais ou menos agregadas por campus. Dessas, 3 turmas visaram o treinamento de gerentes de espaço físico (responsáveis pela solicitação dos serviços, ocupação de espaço físico, etc.) e três turmas para atender os responsáveis pelo registro e acompanhamento dos serviços. Ao total, foram treinadas 160 pessoas.

Em 16 de abril de 2007, aproximadamente seis meses após sua homologação, constavam no sistema o registro de 5143 solicitações, 7786 serviços, 448 ocorrências e 878 avaliações.

## **Funcionalidade do Sistema na WEB.**

A seguir, é apresentada a funcionalidade do Sistema disponível nos Portais da UFRGS.

**Acesso ao Sistema de Serviços de Infra-Estrutura.**

**Solicitações de Serviço.**

**Local do Serviço.**

**Situações de Solicitação de Serviço.**

**Criar uma Solicitação Nova.**

**Acompanhamento de uma solicitação.**

**Avaliação de uma solicitação.**

**[Estatísticas sobre Avaliações.](#)**

**Consulta de Solicitações.**

**Ordem de Serviço.**

**Geração de Ordem de Serviço.**

**Operações Sobre Ordens de Serviço ‘Em Execução’.**

**Consulta de Serviços.**

**Extração de dados de Solicitações e Serviços**

## [Acesso ao Sistema de Serviços de Infra-Estrutura.](#)

Para ingressar no Sistema de Infra-Estrutura da UFRGS, o usuário deve entrar no respectivo portal (ex: Portal do Servidor) e seguir o caminho GESTÃO → Espaço Físico / Infra-Estrutura conforme formulário a seguir.



Então, conforme as permissões registradas no módulo de segurança, são disponibilizados os links do próximo formulário.

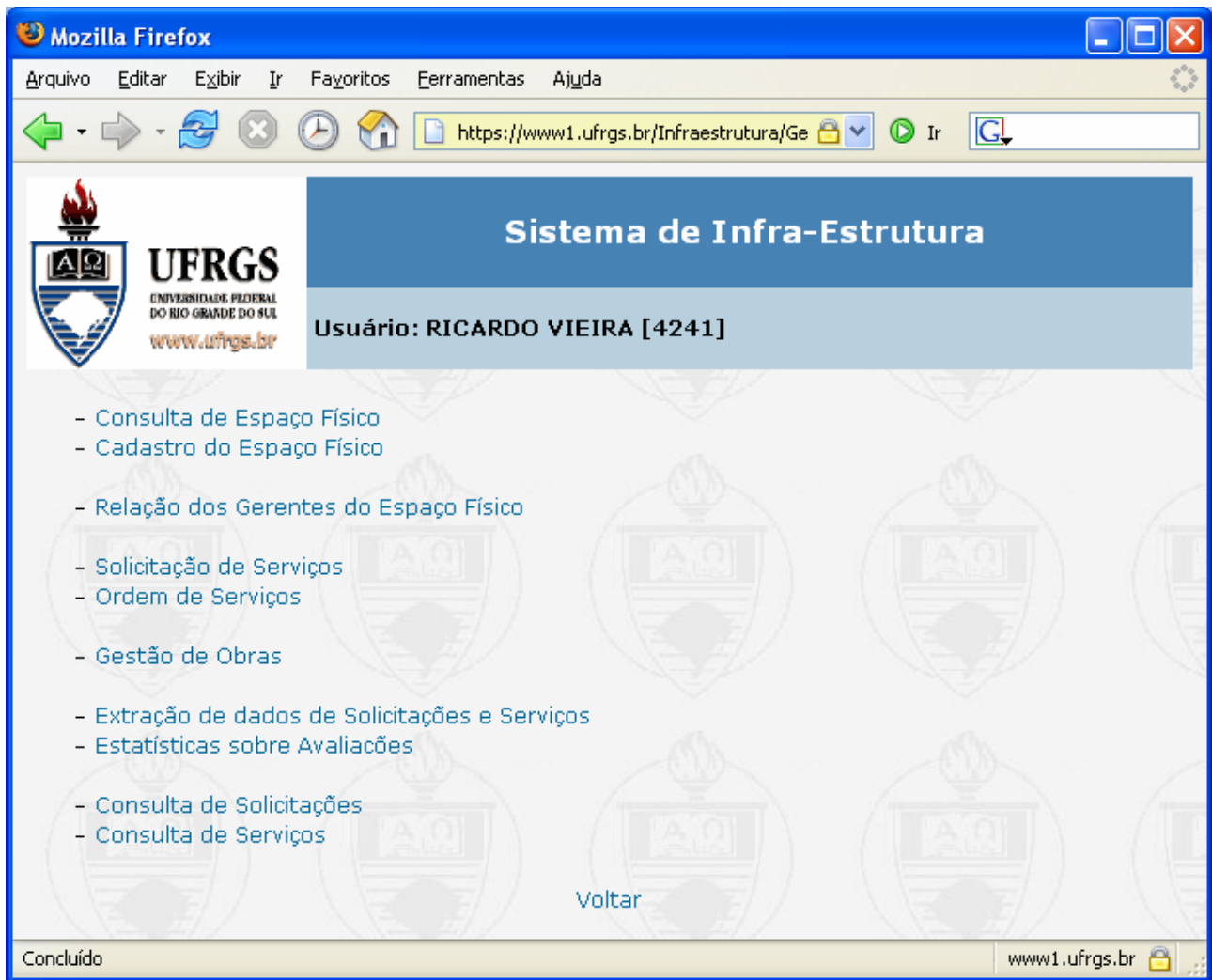
Os gerentes de espaço físico de cada unidade/órgão visualizam, por definição, os links ‘Consulta de Espaço Físico’, ‘Cadastro de Espaço Físico’, ‘Solicitação de Serviços’ e ‘Consulta de Solicitações’.

O gerente de espaço físico é a pessoa responsável pelo cadastramento dos espaços físicos de uma unidade ou órgão da universidade bem como pelas solicitações de serviço (SSE) para qualquer um desses espaços físicos.

Os gerentes técnicos pelo atendimento das solicitações de serviços visualizam os links adicionais ‘Ordem de Serviço’, ‘Extração de Dados de Solicitações e Serviços’, ‘Estatísticas sobre Avaliações’ e ‘Consulta de Serviços’.

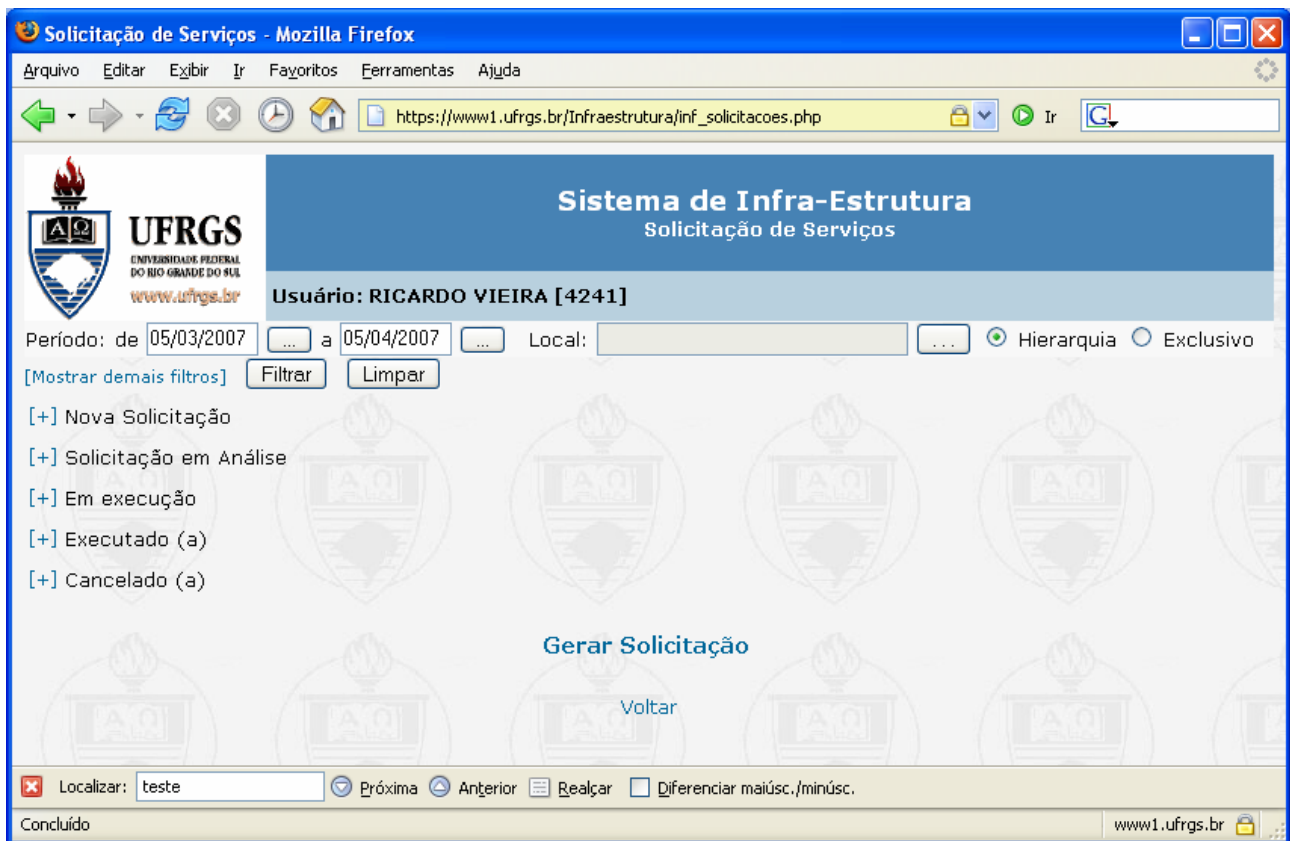
Os gerentes técnicos são as pessoas da SUINFRA que gerenciam e/ou atuam diretamente nos serviços.

Os demais links são atribuições não por perfil mas sim por escopo específico.



Quando o usuário clica no link 'Solicitação de Serviços', o formulário abaixo é apresentado.

## [Solicitações de Serviço.](#)



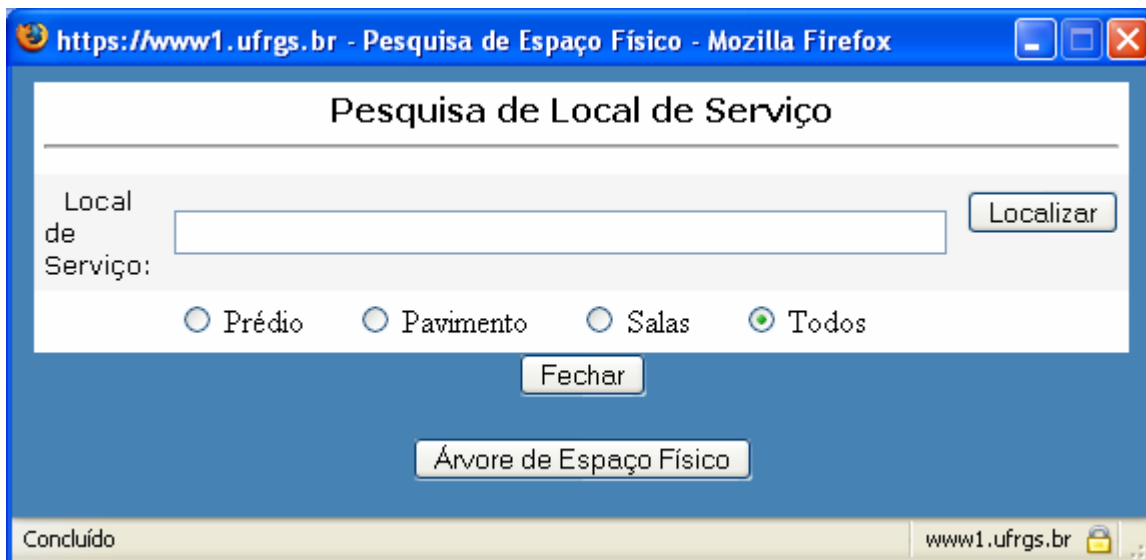
Inicialmente, são apresentadas as solicitações de serviços do último mês para os espaços físicos que o respectivo gerente de espaços físicos é responsável.

O Usuário pode alterar o período e/ou ampliar o filtro para recuperar apenas as solicitações de serviço de um determinado espaço físico ou de toda a hierarquia do mesmo (serviços de todos os espaços físicos de um prédio, por exemplo). Para isto, ele deve clicar no botão ao lado do campo 'Local' quando então será chamado o formulário 'Pesquisa Local de Serviço'.

## [Local do Serviço.](#)

A pesquisa pode ser por texto ou conforme a 'Árvore de Espaço Físico'.

Novos filtros podem ser disponibilizados conforme o link 'Mostrar demais filtros'.



Caso o usuário opte pela localização pela 'Árvore do Espaço Físico', um formulário semelhante ao formulário a seguir é apresentado.



## Situações de Solicitação de Serviço.

Existem cinco situações de solicitações.

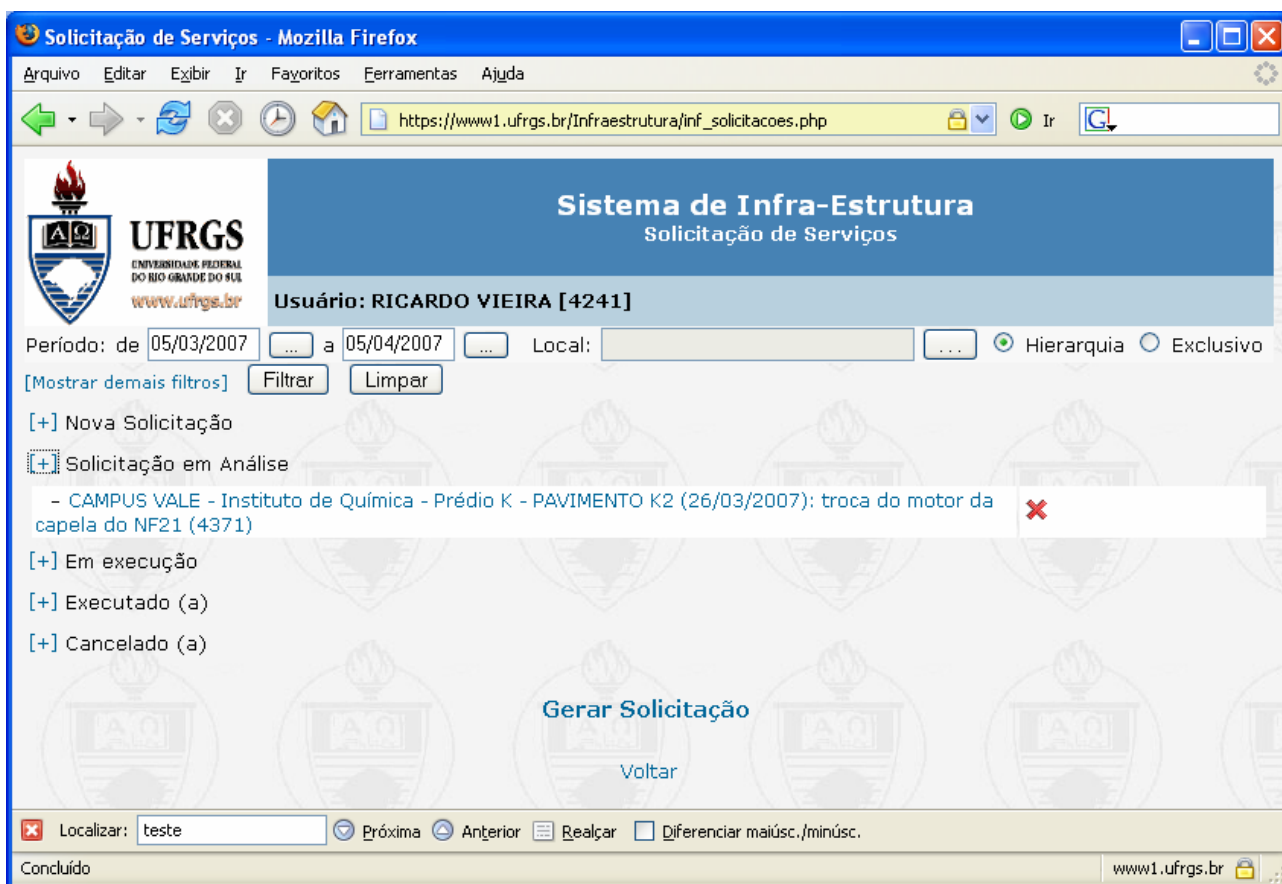
‘Nova Solicitação’ é uma solicitação gerada pelo gerente de espaço físico e que ainda não foi visualizada por um gerente técnico pelo tipo de serviço da mesma.

‘Solicitação em Análise ’ é uma solicitação que já foi visualizada por um gerente técnico pelo seu tipo de serviço mas para a qual não foi registrada nenhum serviço no sistema.

Enquanto uma solicitação não tem nenhum serviço vinculado, ela pode ser cancelada pelo gerente de espaço físico responsável pela mesma. É mantido, para fins de histórico, registro desse cancelamento com informação do motivo do mesmo. Para cancelar uma solicitação, clicar no **X** à direita da mesma.

Ao ser criado o primeiro serviço associado à solicitação, o sistema a mesma para a situação 'Em Execução'.

Finalmente, uma solicitação encontra-se em situação 'Encerrada' quando todos os serviços vinculados a mesma foram encerrados.



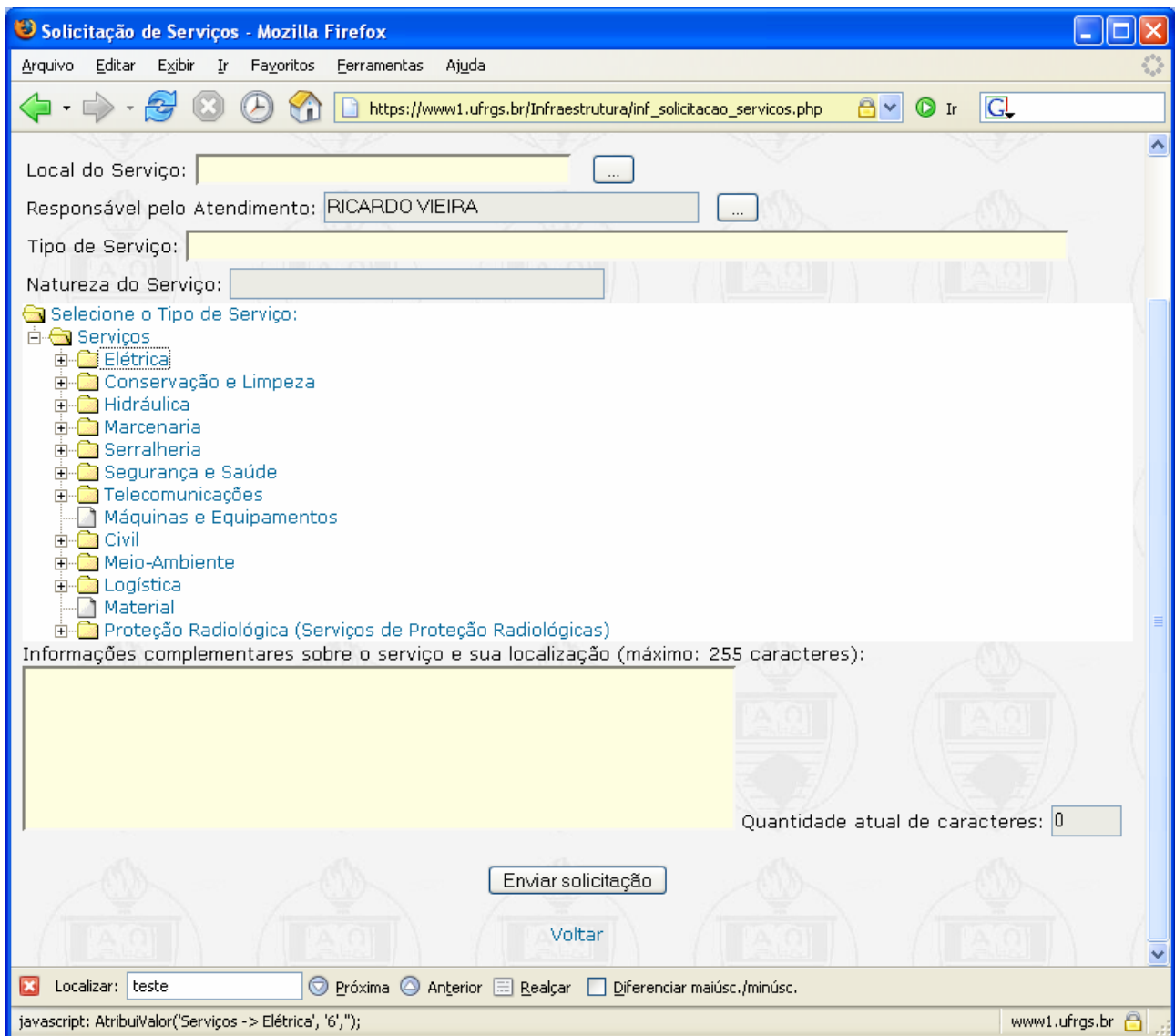
Ao se clicar sobre a descrição da solicitação, é apresentado o detalhamento da mesma. Nesse exemplo, ainda não existem serviços vinculados à solicitação, caso contrário os mesmos seriam listados bem como suas possíveis anotações/ocorrências.



## [Criar uma Solicitação Nova.](#)

Para criar uma nova Solicitação, o usuário deve clicar no link 'Gerar Solicitação'. É então apresentado o seguinte formulário.





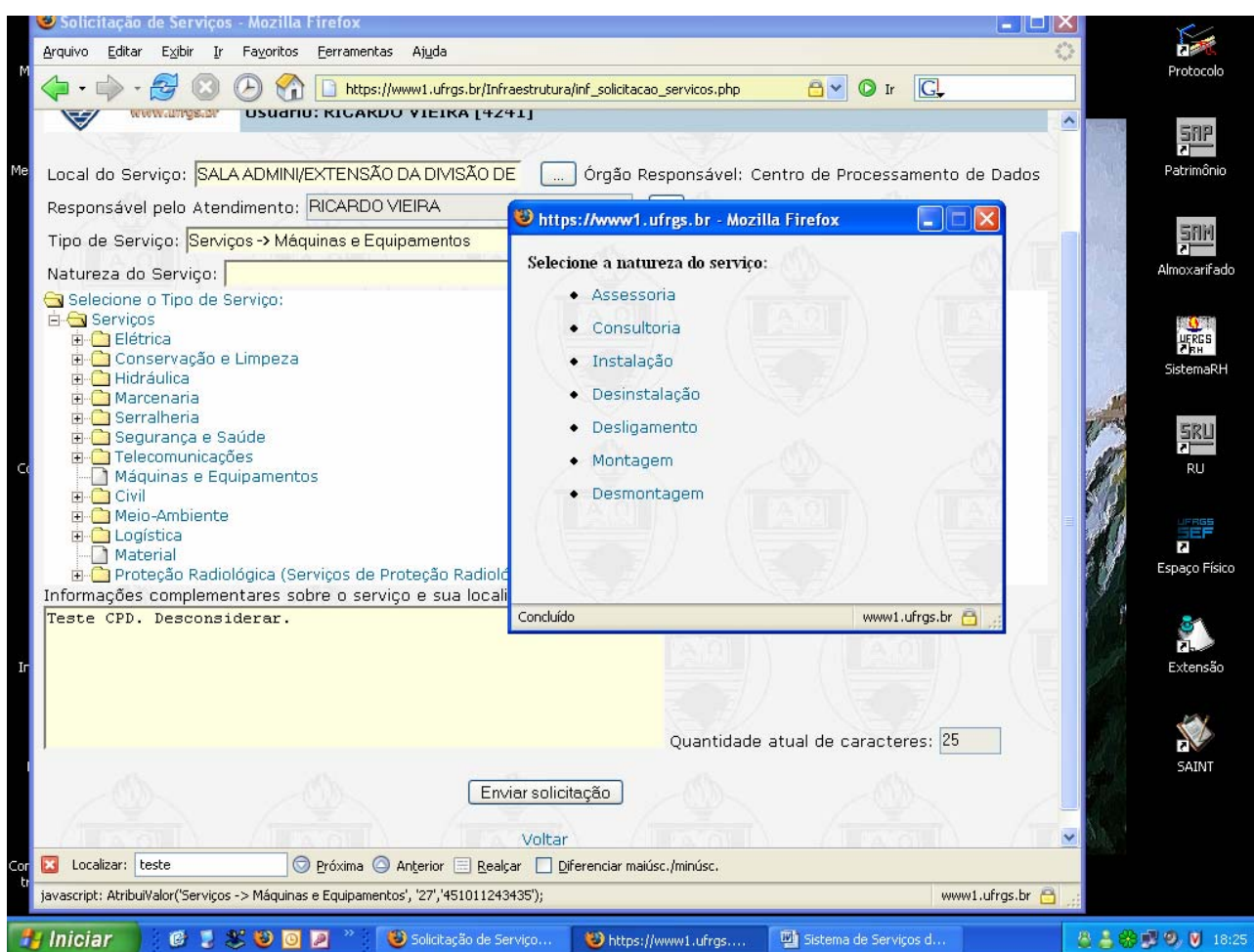
O preenchimento de uma solicitação de serviço é realizado conforme segue:

- **Local do Serviço:** ao clicar no botão ao lado, abrirá a janela “Pesquisa de Local de Serviço”. O usuário deverá preencher na janela ”local de serviço” o local onde pretende seja executado o serviço. Deverá optar entre prédio, pavimento, sala ou todos. Em seguida deverá clicar no botão “Localizar”. Como resultado da pesquisa aparecerá o local escolhido e a unidade a que pertence. Em seguida clique em selecionar para confirmar o local ou escolha novo local.
- **Responsável pelo Atendimento:** por padrão aparecerá o nome de quem acessou o Portal do Servidor. Caso haja necessidade de troca do nome do responsável, o usuário deverá clicar no botão ao lado.
- **Tipo de Serviço:** a seleção do tipo de serviço é feita clicando na raiz (+) da árvore que se abrirá e mostrará o rol de opções. O usuário deverá percorrer a árvore e clicar na pasta referente ao serviço que deseja. Após, abrirá uma janela solicitando a escolha da “natureza de serviço”, basta clicar numa delas. **Exemplo:** Serviços → Elétrica → Distribuição de Energia → Baixa Tensão → Rede Interna → Tomadas.

- **Natureza do Serviço:** As opções da “Natureza do Serviço” se alternam de acordo com o serviço selecionado. No caso do exemplo de figura, as opções de natureza do serviço dizem respeito ao tipo de serviço ‘Máquinas e Equipamentos’.
- **Descrição:** janela à ser utilizada para fazer esclarecimentos que julgarem necessário para melhor entendimento da solicitação.

Ao clicar no ícone “enviar solicitação” para remeter a solicitação de serviços ao seu destino. Deverá aparecer uma mensagem, “sua solicitação foi enviada com sucesso”. Logo em seguida poderá escolher uma das seguintes opções:

- **Voltar para o Portal:** para retornar ao portal do servidor.
- **Realizar nova solicitação:** para preencher nova solicitação de serviço.
- **Retornar a tela da solicitação de serviço:** para retornar a tela do menu principal.



## [Acompanhamento de uma solicitação.](#)

Além da situação da solicitação, o gerente de espaço físico pode acompanhar o andamento dos serviços em execução clicando sobre a descrição da solicitação. É então apresentado um formulário contendo, além de sua descrição detalhada, os serviços a ela associadas bem como possíveis anotações/ocorrências destes serviços.

https://www1.ufrgs.br - Detalhamento da Solicitação do Serviço - Mozilla Firefox

**Solicitante:** RICARDO VIEIRA  
**Contato:** RICARDO VIEIRA  
**Ramal para Contato:** 5987  
**Nr. Solicitação:** 3977  
**Data de Solicitação:** 16/03/2007

**Local:**  
 SALA: SANITÁRIO MASCULINO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD  
 PAVIMENTO: PRIMEIRO ANDAR - CPD.  
 PRÉDIO: Centro de Processamento de Dados / COPERSE  
 CAMPUS: Campus Saúde

**Tipo de Serviço Solicitado:** Serviços -> Hidráulica -> Esgoto

**Informações complementares:**  
 Teste CPD

**Serviços vinculados:**

Nr. OS	Data OS	Data Início	Data Fim	Descrição
6485	16/03/2007	--	--	Teste CPD
Data do Andamento: 01/04/2007 20:29 Responsável: RICARDO VIEIRA Tipo de Ocorrência: Aguardando liberação superior para execução do serviço Descrição: Aguardando ... Notificado por e-mail em ---				
Data do Andamento: 05/04/2007 20:30 Responsável: RICARDO VIEIRA Tipo de Ocorrência: Retomada da execução serviço Descrição: Retomando o serviço ... Notificado por e-mail em ---				
6486	16/03/2007	--	--	Teste CPD II
6487	16/03/2007	--	--	Teste CPD

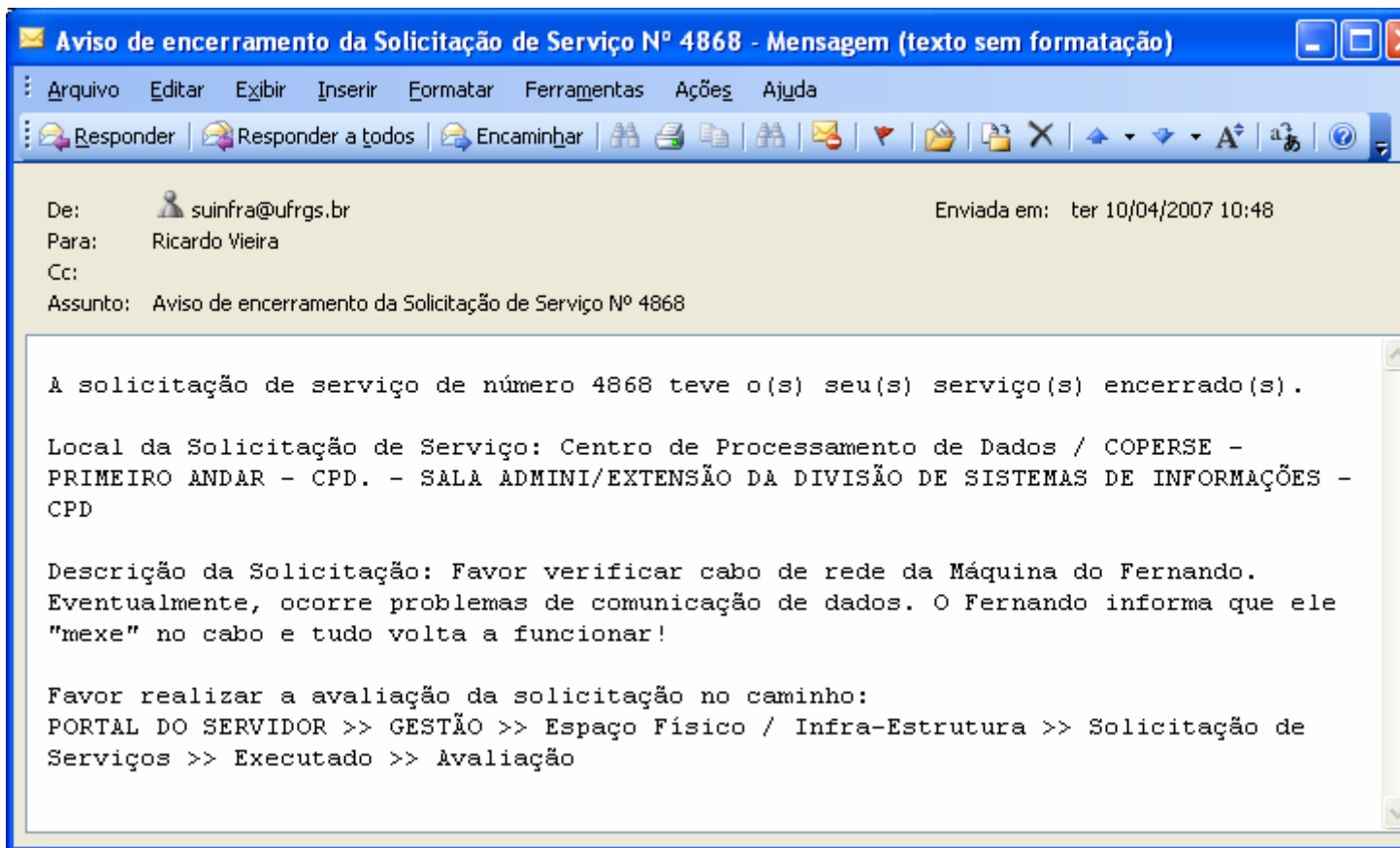
Fechar

Concluído www1.ufrgs.br

No exemplo acima existem três serviços associados à solicitação de serviço 5987, a saber: os serviços 6485, 6486 e 6487. O serviço 6485 possui duas anotações de andamento vinculadas ao mesmo.

## **Avaliação de uma solicitação.**

Se todos os serviços vinculados a uma dada solicitação estão encerrados, é disponibilizada a oportunidade de avaliação ao responsável pela solicitação. Quando isso ocorre, o sistema envia uma mensagem eletrônica informando o término do(s) serviço(s) e convida para que esse usuário realize uma avaliação do atendimento da solicitação, conforme imagem a seguir.



Seguindo o caminho indicado na mensagem da figura anterior, tem-se disponibilizadas as avaliações pendentes.

Solicitação de Serviços - Mozilla Firefox

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www1.ufrgs.br/Infraestrutura/inf\_solicitacoes.php

**Sistema de Infra-Estrutura**  
Solicitação de Serviços

Usuário: RICARDO VIEIRA [4241]

Período: de 10/03/2007 a 10/04/2007 Local: Centro de Processamento de Dados Hierarquia

[Mostrar demais filtros]

[+] Nova Solicitação

[+] Solicitação em Análise

[+] Em execução

Executado (a)


- CAMPUS SAÚDE - Centro de Processamento de Dados / COPERSE - SALA ADMINI/EXTENSÃO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES -CPD (09/04/2007): Favor verificar cabo de rede da Máquina do Fernando. Eventualmente, ocorre problemas de comunicação de dados. O Fernando informa que ele "mexe" no cabo e tudo volta a funcionar! (4868) [Avaliação](#)
- CAMPUS SAÚDE - Centro de Processamento de Dados / COPERSE - SALA ADMINI/EXTENSÃO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES -CPD (24/03/2007): Teste CPD. Desconsiderar. (4338) [Avaliação](#)

[+] Cancelado (a)

[Gerar Solicitação](#)

[Voltar](#)

Concluído

Nesse momento, e até o transcorrer de uma semana ou até que a solicitação tenha sua avaliação registrada, o usuário pode solicitar a re-abertura da solicitação clicando no link . Deverá então informar o motivo pelo qual está fazendo a reabertura da solicitação o qual será registrado no histórico de anotações do serviço.

Caso o usuário deseje avaliar a solicitação, deve clicar no link 'Avaliação'.

**Questionário de Avaliação de Serviço - Mozilla Firefox**

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www1.ufrgs.br/Infraestrutura/inf\_questionario.php

**Solicitação Nº 4868**

**Local:**  
 SALA: SALA ADMINI/EXTENSÃO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES -CPD  
 PAVIMENTO: PRIMEIRO ANDAR - CPD.  
 PRÉDIO: Centro de Processamento de Dados / COPERSE  
 CAMPUS: Campus Saúde

**Tipo de Serviço:** Serviços -> Telecomunicações -> Informática -> Rede de dados -> Interna

**Descrição do serviço:** Favor verificar cabo de rede da Máquina do Fernando. Eventualmente, ocorre problema de comunicação de dados. O Fernando informa que ele "mexe" no cabo e tudo volta a funcionar!

**1) Quanto ao tempo de solicitação da manutenção até o atendimento da equipe executora:**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

**2) Quanto à organização e limpeza do equipamento/local após a execução do serviço:**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

**3) Quanto ao empenho da equipe executora para executar os serviços o mais breve possível:**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

**4) Quanto ao relacionamento inter-pessoal da equipe executora (urbanidade):**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

**5) Quanto ao conhecimento técnico e criatividade da equipe executora demonstrados na execução do serviço:**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

**6) Quanto à qualidade do serviço:**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

**7) Sua avaliação geral dos serviços conforme seus critérios:**  
 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9

Resposta/Justificativa:

Concluído

A montagem do questionário obedece a uma estrutura de dados que está armazenada no banco de dados permitindo questões com respostas objetivas, subjetivas ou mistas, como é o caso da questão 7 no formulário anterior.

## [Estatísticas sobre Avaliações.](#)


Com as estatísticas sobre as avaliações das solicitações de serviços, o nível gerencial pode medir o grau de satisfação dos usuários dos serviços da Superintendência de Infra-Estrutura, fazer comparações e corrigir problemas de atendimentos.

Essas estatísticas são chamadas a partir do seguinte formulário.

**Estatísticas de Avaliações de Solicitações de Serviços - Mozilla Firefox**

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www1.ufrgs.br/Infraestrutura/estatisticasavaliacao.php

 **UFRGS**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
www.ufrgs.br

**Sistema de Infra-Estrutura**  
Estatísticas de Avaliações de Solicitações de Serviços

Usuário: RICARDO VIEIRA [4241]

Período: de 10/10/2006 a 10/04/2007 Local: Hierarquia

Tipo de Serviço: Hierarquia Exclusivo

[+] Avaliações

Avançar Limpar Voltar

Voltar

Localizar: 10/04/2007 Próxima Anterior Realçar Diferenciar maiúsc./minúsc.

Concluído

**Estatísticas de Avaliações de Solicitações de Serviços - Mozilla Firefox**

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www1.ufrgs.br/Infraes Ir

**Filtros:**  
Data de Início: 10/10/2006  
Data do Fim: 10/04/2007

**Número de Avaliações:** 768

**Questões**

1º) Tempo de solicitação da manutenção até o atendimento da equipe executora  
Média: 8.82  
Desvio Padrão: 2.34

2º) Organização e limpeza do equipamento/local após execução do serviço  
Média: 8.91  
Desvio Padrão: 2.38

3º) Empenho da equipe executora para executar os serviços rapidamente  
Média: 9  
Desvio Padrão: 2.26

4º) Entendimento da equipe executora: urbanidade  
Média: 9.15  
Desvio Padrão: 2.07

5º) Conhecimento técnico e criatividade da equipe executora  
Média: 9.03  
Desvio Padrão: 2.18

6º) Qualidade do serviço  
Média: 8.99  
Desvio Padrão: 2.25

Localizar: 10/04/2007 Próxima Anterior Realçar Diferenciar maiúsc./minúsc.

Concluído www1.ufrgs.br

## Consulta de Solicitações.

Além das consultas disponibilizadas pelos filtros no formulário de Solicitações de Serviços, o sistema apresenta um formulário próprio para essa tarefa.






Para o caso acima, a consulta retorna o formulário abaixo com as solicitações e serviços correspondentes por espaço físico do prédio do CPD / COPERSE no período especificado.

Consulta de Solicitações - Mozilla Firefox

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www1.ufrgs.br/Infraestrutura/inf\_consulta\_solicitacoes\_resultados.php



**Sistema de Infra-Estrutura**  
Consulta de Solicitações

Usuário: RICARDO VIEIRA [4241]

**Prédio: Centro de Processamento de Dados / COPERSE (21201):**

Solicitante: MARIA REJANE KUNZLER	nr. 3836	Serviços -> Hidráulica -> Água fria		
Serviços associados:				
nr. 6370	Serviços -> Hidráulica		Em Execução	Gerado em 1
Solicitante: MARIA REJANE KUNZLER	nr. 3705	Serviços -> Conservação e Limpeza -> Limpeza -> Calhas		
Serviços associados:				
nr. 6369	Serviços -> Civil -> Alvenaria		Em Execução	Gerado em 1
Solicitante: MARIA REJANE KUNZLER	nr. 3043	Serviços -> Conservação e Limpeza -> Limpeza -> Calhas		
Serviços associados:				
nr. 5452	Serviços -> Serralheria		Em Execução	Gerado em 2
Solicitante: MARIA REJANE KUNZLER	nr. 2870	Serviços -> Civil -> Pintura		
Serviços associados:				
nr. 5281	Serviços -> Civil -> Pintura		Em Execução	Gerado em 1

**PRIMEIRO ANDAR - CPD.:**

**SALA ADMINI/EXTENSÃO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES -CPD:**

Solicitante: RICARDO VIEIRA	nr. 4820	Serviços -> Conservação e Limpeza -> Limpeza -> Vidros		
-----------------------------	----------	--	--	--

**SALA ENSINO 1 DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD:**

Solicitante: MARIA REJANE KUNZLER	nr. 3422	Serviços -> Marcenaria -> Mesa		
Serviços associados:				
nr. 5972	Serviços -> Marcenaria		Em Execução	Gerado em 0

**SANITÁRIO MASCULINO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD:**

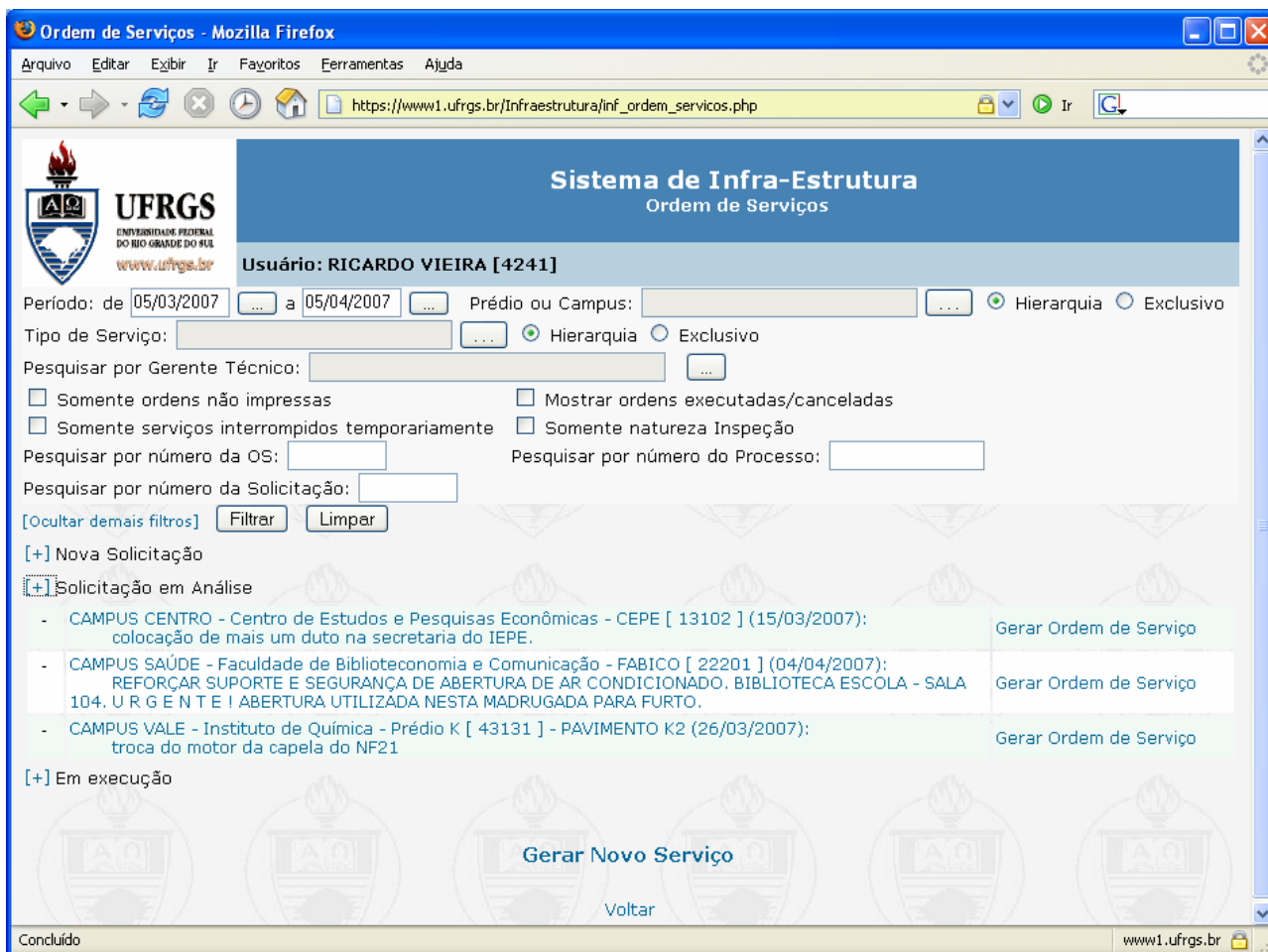
Concluído

## Ordem de serviço.

As ordens de serviço podem estar associadas a uma solicitação de serviço ou serem ordens independentes, embora esse último caso seja pouco usual.

No primeiro caso, o gerente técnico responsável pela gerência do tipo de serviço solicitado para o espaço físico do mesmo deve clicar no link a direita da solicitação em situação 'Nova' ou 'Em Análise'.

No segundo caso, deve clicar diretamente no link ‘Gerar Nova Ordem de Serviço’.

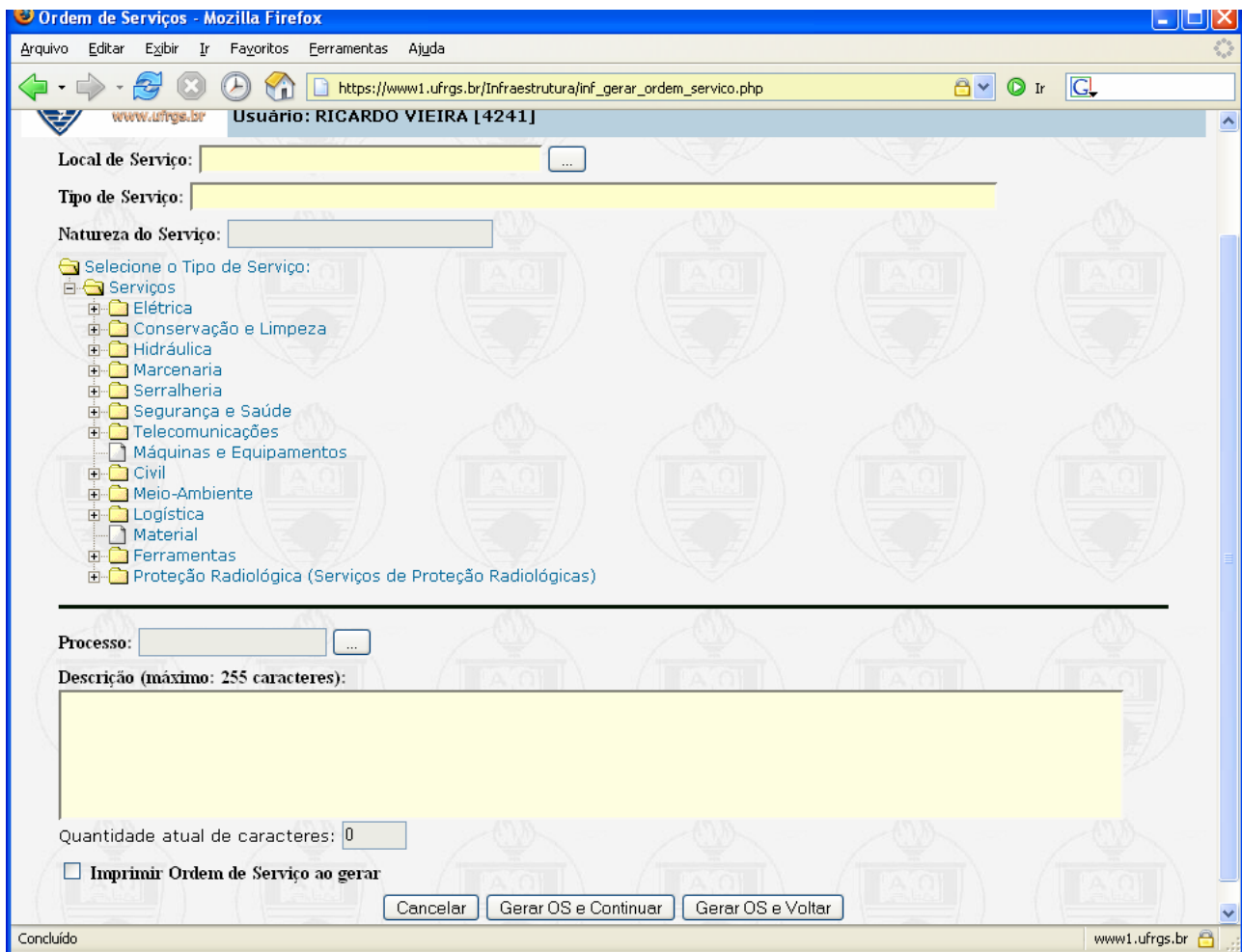


O formulário da figura anterior mostra os filtros disponíveis para seleção de ordens de serviço.

## Geração de Ordem de Serviço.

Se o gerente técnico gerar o serviço a partir de uma solicitação, os dados da solicitação são carregados no formulário de geração de ordem de serviço. Mas o gerente técnico poderá refinar esses dados sem que se perca os dados da solicitação original uma vez que os novos dados estão vinculados a ordem de serviço enquanto que os dados originais estão vinculados a solicitação de serviço.

A geração de um novo serviço a partir do link “Gerar Ordem Serviço” tem os seguintes campos:



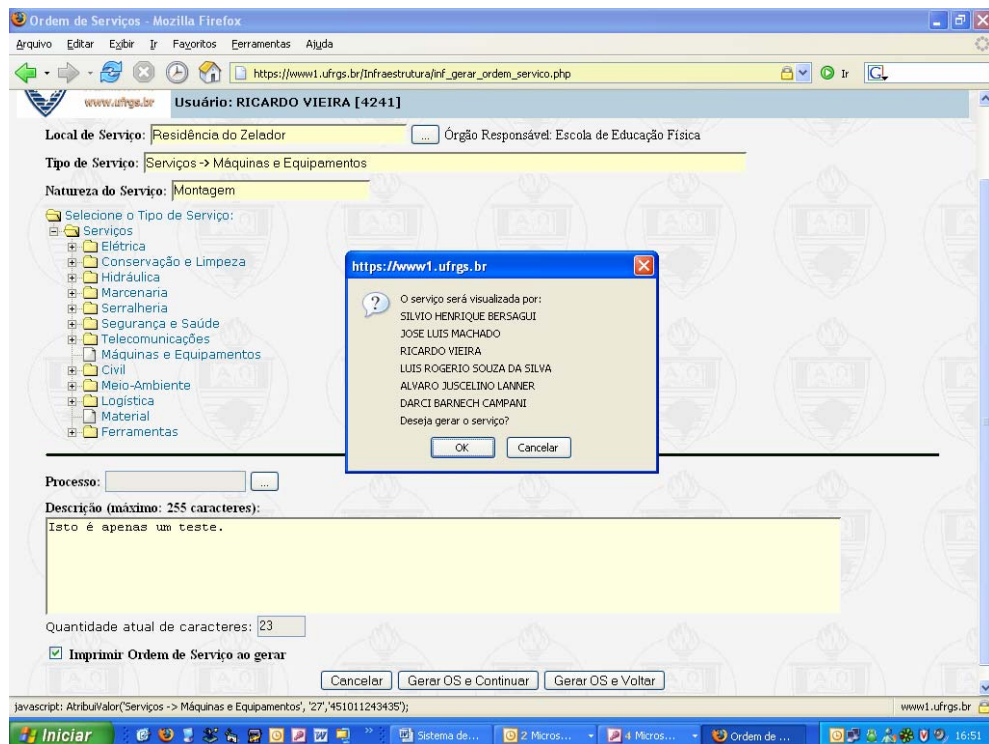
- **Local do Serviço:** ao clicar no botão ao lado, abrirá a janela “Pesquisa de Local de Serviço”. O gerente técnico deverá preencher na janela ”local de serviço” o local onde pretende seja executado o serviço. Deverá optar entre prédio, pavimento, sala ou todos. Em seguida deverá clicar no botão “Localizar”. Como resultado da pesquisa aparecerá o local escolhido e a unidade a que pertence. Em seguida clique em selecionar para confirmar o local ou escolha novo local.
- **Tipo de Serviço:** a seleção do tipo de serviço é feita clicando na raiz (+) da árvore que se abrirá e mostrará o rol de opções. O usuário deverá percorrer a árvore e clicar na pasta referente ao serviço que deseja. Após, abrirá uma janela solicitando a escolha da “natureza de serviço”, basta clicar numa delas. **Exemplo:** Serviços → Elétrica → Distribuição de Energia → Baixa Tensão → Rede Interna → Tomadas.
- **Natureza do Serviço:** As opções da “Natureza do Serviço” se alternam de acordo com o serviço selecionado. No caso do exemplo de figura, as opções de natureza do serviço dizem respeito ao tipo de serviço ‘Máquinas e Equipamentos’.
- **Processo:** caso haja um processo administrativo vinculado ao serviço.
- **Descrição:** janela à ser utilizada para fazer esclarecimentos que julgarem necessário para melhor entendimento da ordem de serviço.

O gerente técnico ainda pode solicitar a impressão imediata da Ordem de Serviço.

Então, o usuário deve escolher entre uma das três opções:

- **Cancelar.**
- **Gerar OS e Continuar:** Gera a ordem de serviço e limpa o formulário esperando uma nova ordem.
- **Gera OS e Voltar:** Gera a ordem de serviço e retorna ao formulário de Ordens de Serviço.

Antes de ser gravada a nova ordem de serviços no banco de dados são apresentados os gerentes técnicos que vão visualizar essa ordem conforme figura abaixo



A seguir é apresentado um exemplo do relatório da Ordem de Serviço.



### Ordem de Serviço

#### SERVIÇO Nr. 4308

Tipo Serviço: Serviços -> Máquinas e Equipamentos

Local de Serviço: Campus Olímpico (CAMPUS)  
Residência do Zelador (PRÉDIO)

Natureza Serviço: Montagem

Gerente Técnico: RICARDO VIEIRA

Processo: ---

Data da geração da Ordem do Serviço: 05/01/2007 16:58

Impresso em 05/01/2007 16:57

#### Descrição

Isto é apenas um teste.

#### RSM - RELATÓRIO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

#### EXECUÇÃO

Descrição do Serviço:

Equipe Executora:

Executado de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ :\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ :\_\_

#### CHECKLIST

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Limpeza e conservação                  | <input type="checkbox"/> Condições de segurança                     |
| <input type="checkbox"/> Recolhimento de ferramentas, EPI e EPC | <input type="checkbox"/> Conformidade com especificações e desenhos |
| <input type="checkbox"/> Acabamento, alinhamento e nivelamento  | <input type="checkbox"/> Condições operacionais                     |

## Operações Sobre Ordens de Serviço 'Em Execução'.

A figura a seguir mostra as opções existentes disponíveis para Ordens de Serviço em Execução.

Ordem de Serviços - Mozilla Firefox

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www1.ufrgs.br/Infraestrutura/inf\_ordem\_servicos.php

**Sistema de Infra-Estrutura**  
Ordem de Serviços

Usuário: RICARDO VIEIRA [4241]

Período: de 01/03/2006 a 05/04/2007 Prédio ou Campus: Hierarquia Exclusivo

Tipo de Serviço: Hierarquia Exclusivo

Pesquisar por Gerente Técnico: RICARDO VIEIRA

Somente ordens não impressas  Somente serviços interrompidos temporariamente

Somente ordens executadas/canceladas  Somente natureza Inspeção

Pesquisar por número da OS: Pesquisar por número do Processo:

Pesquisar por número da Solicitação:


[Ocultar demais filtros] Filtros Limpar

Em execução

- (6645) CAMPUS SAÚDE - Centro de Processamento de Dados / COPERSE [ 21201 ] - ADMINISTRAÇÃO DE DADOS DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD (20/03/2007):  
Teste Vieira
- (6485) CAMPUS SAÚDE - Centro de Processamento de Dados / COPERSE [ 21201 ] - SANITÁRIO MASCULINO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD (16/03/2007):  
Teste CPD
- (6486) CAMPUS SAÚDE - Centro de Processamento de Dados / COPERSE [ 21201 ] - SANITÁRIO MASCULINO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD (16/03/2007):  
Teste CPD II
- (6487) CAMPUS SAÚDE - Centro de Processamento de Dados / COPERSE [ 21201 ] - SANITÁRIO MASCULINO DA DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES - CPD (16/03/2007):  
Teste CPD

Gerar Novo Serviço

javascript: void(0); www1.ufrgs.br

O link  chama o formulário de encerramento da ordem de serviço e chama o seguinte formulário:

https://www1.ufrgs.br - Finalização de Serviço - Mozilla Firefox

Data de Entrega:	20/03/2007	...	Hora:	
Data de Início:	20/03/2007	...	Hora:	
Data de Fim:	05/04/2007	...	Hora:	

Descrição final do serviço (máx. 255 caracteres):

Quantidade atual de caracteres:


Mandar E-Mail de notificação


Cancelar Finalizar

Concluído www1.ufrgs.br

Os atributos Data de Entrega, data de Início e Data de Fim são anotados pelo servidor que prestou o serviço na própria ordem de serviço em campos já pré-estabelecidos. Um serviço só pode ser encerrado se sua última anotação de andamento não em colocou em situação de aguardo.


O link  permite a criação de um novo serviço vinculado ao serviço atual.

O link  permite a alteração da ordem de serviço em foco.

O link  coloca a ordem de serviço em situação 'Cancelada' e chama o seguinte formulário:



O link  imprime a ordem de serviço em foco.

O link  permite anotação e visualização das ocorrências durante a vida da Ordem de serviço e chama o seguinte formulário:



https://www1.ufrgs.br - Andamento do Serviço - Mozilla Firefox

**Ocorrências anteriores:**

Data	Responsável	Tipo de Ocorrência
01/04/2007 19:39	RICARDO VIEIRA	Esperando liberação do local do serviço
04/04/2007 19:46	RICARDO VIEIRA	Retomada da execução serviço

Imprimir

**Andamento do Serviço**

Tipo de Ocorrência: << SELECIONE O TIPO DE OCORRÊNCIA >>

Data da Ocorrência: 05/04/2007 Hora: 19:46

Andamento (máx: 255 caracteres):

Quantidade atual de caracteres:

Enviar e-mail de notificação

Cancelar Enviar

Concluído www1.ufrgs.br

Como no exemplo acima, se o serviço já possui outras anotações elas são apresentadas ao usuário e este pode imprimi-las se assim o desejar.


## Consulta de Serviços.

Além das consultas disponibilizadas pelos filtros no formulário de Ordens de Serviços, o sistema apresenta um formulário próprio para essa tarefa.

Consulta de Serviços - Mozilla Firefox

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

https://www. Ir



**Sistema de Infra-Estrutura**  
Consulta de Serviços

Usuário: RICARDO VIEIRA [4241]

### Consulta de Serviços

Período: de  a

Local:   Hierarquia  Exclusivo

Pesquisar por número do Serviço:

Mostrar serviços Executados e Cancelados


Sintético  
 Descrição  
 Solicitação Associada  
 Serviços Vinculados

Concluído www1.ufrgs.br

Consulta de Serviços - Mozilla Firefox

Arquivo Editar Exibir Ir Favoritos Ferramentas Ajuda

http://anubis/infraestrutura/inf\_consulta\_servicos\_resultados.php



**UFRGS**  
UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO RIO GRANDE DO SUL  
www.ufrgs.br

**Sistema de Infra-Estrutura**  
Consulta de Serviços

**Usuário: RICARDO VIEIRA [4241]**

**Prédio: Instituto de Ciências Básicas da Saúde (12101):**

Ger. téc: DIOGENES MARIOZI NUNES DOS SANTOS      nr. 5165 Serviços -> Marcenaria -> Prateleira      Gerado em: 08/02/2007

Solicitação associada:  
2490 IEDA REGINA OLIVEIRA DA SILVA      sol. em 23/01/2007

Ger. téc: DIOGENES MARIOZI NUNES DOS SANTOS      nr. 5166 Serviços -> Marcenaria -> Esquadrias      Gerado em: 08/02/2007

Solicitação associada:  
2647 IEDA REGINA OLIVEIRA DA SILVA      sol. em 30/01/2007

Ger. téc: DIOGENES MARIOZI NUNES DOS SANTOS      nr. 5167 Serviços -> Marcenaria -> Mural      Gerado em: 08/02/2007

Solicitação associada:  
2646 IEDA REGINA OLIVEIRA DA SILVA      sol. em 30/01/2007

Serviços associados:  
nr. 5576 Serviços -> Civil -> Carpintaria -> Quadro      Executado      Gerado em 2007

Ger. téc: DIOGENES MARIOZI NUNES DOS SANTOS      nr. 5176 Serviços -> Marcenaria -> Aberturas      Gerado em: 08/02/2007

Solicitação associada:  
2524 IEDA REGINA OLIVEIRA DA SILVA      sol. em 24/01/2007

Ger. téc: JOSE SOUZA DO NASCIMENTO      nr. 6040 Serviços      Gerado em: 09/03/2007

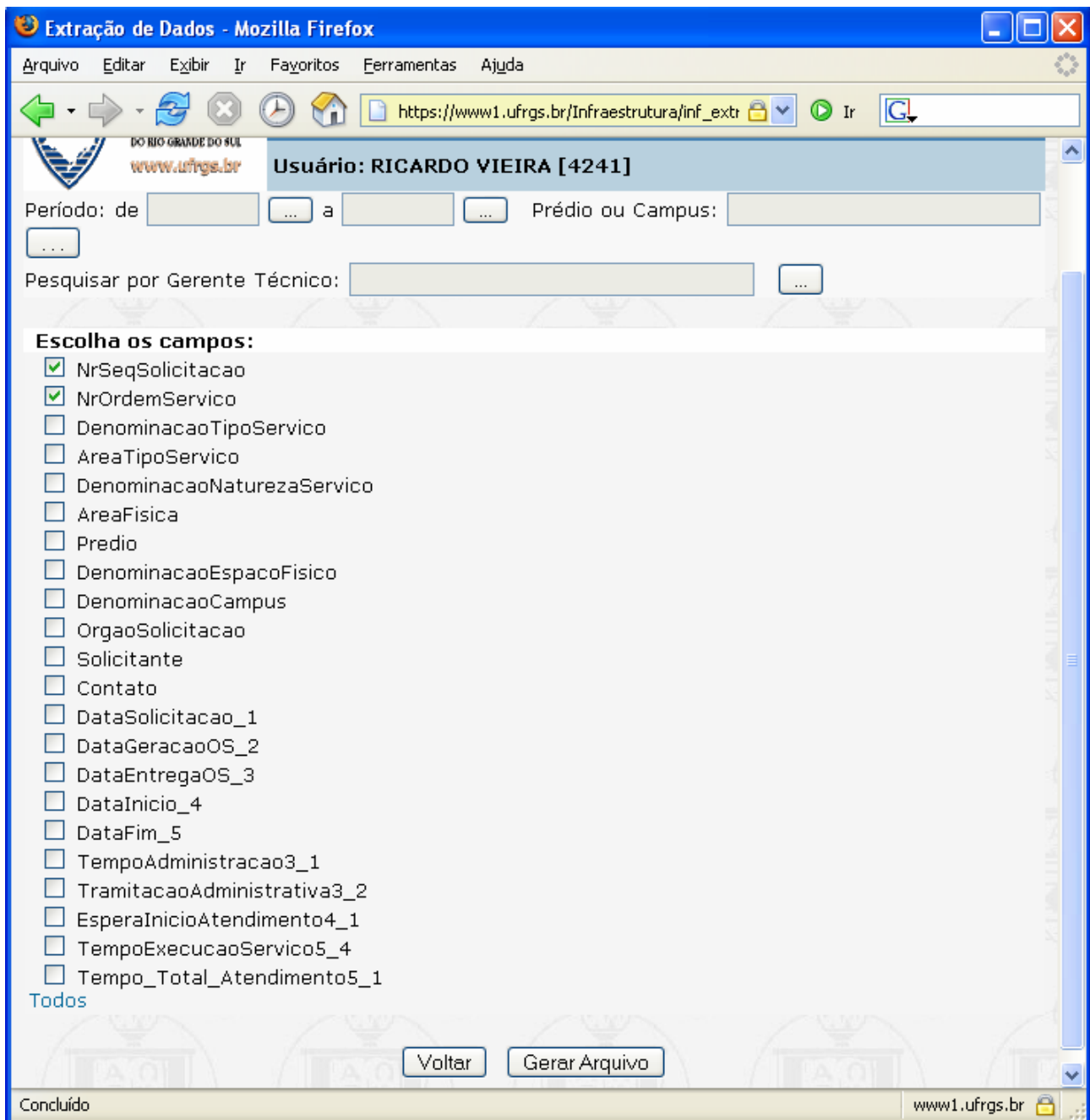
Solicitação associada:  
3560 IEDA REGINA OLIVEIRA DA SILVA      sol. em 08/03/2007

Concluído

## Extração de dados de Solicitações e Serviços.

A extração de dados permite que ao usuário gerar uma planilha Excel a partir dos dados registrados em solicitações e serviços no banco de dados.

É gerada a partir do seguinte formulário:



[Retorna para a Funcionalidade do Sistema na WEB](#)  
[Retorna ao Início](#)