



O Sistema Eletrônico de Solicitação e Ordem de Serviço (E-SOS) foi desenvolvido com o objetivo de auxiliar e organizar as Solicitações encaminhadas a seção de manutenção do CENA, bem como disponibilizar ao solicitante informações de onde e como anda a execução da sua solicitação.

Para cadastrar uma solicitação de serviço o solicitante deverá acessar o site através do endereço: <http://razor/esos> e efetuar o login no sistema (fig 01).



Fig 01

No campo login deverá ser digitado o seu login da rede CENA-USP e no campo senha a sua senha da rede CENA-USP.

Para cada categoria de funcionário um tipo de menu será aberto, no caso de usuário que irá cadastrar a solicitação o menu será assim (fig 02):

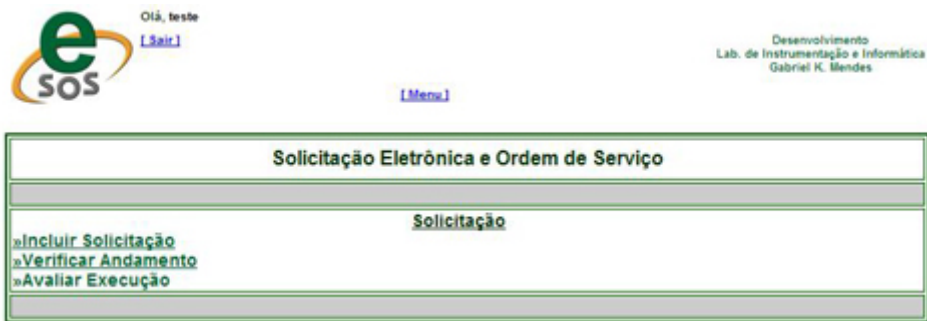


Fig 02

Atualmente estão disponíveis duas opções, Incluir Solicitação e Verificar Solicitação. Para incluir uma nova solicitação Clique no link “Incluir Solicitação”, uma nova janela será aberta (fig 03).

This screenshot shows the 'Solicitação de Serviço' form. At the top, it has the same header as Fig 02. Below the header are three numbered instructions: 1. Toda solicitação estará sujeita a avaliação da possibilidade de ser realizada no CENIA; 2. Sendo possível de ser realizada, a mesma será encaminhada a um funcionário; 3. O funcionário, recebendo a Solicitação, entrará em contato para assim agendar a execução do serviço. The form fields are: 'Solicitante' with the value 'teste'; 'Tipo Serviço' with a dropdown menu set to 'Elétrica'; and 'Descrição do Problema' with a large text area. At the bottom right of the text area is a note: '\* Quanto mais detalhado for a Descrição mais rápido e fácil será o diagnóstico e solução do problema.' Below the form is an 'Enviar' button.

Fig 03

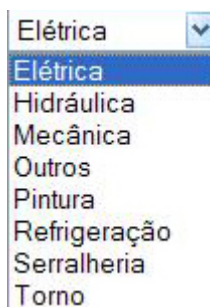


Fig 04

Nessa etapa da solicitação é necessário cadastrar duas informações, o tipo de serviço (fig 04) e a descrição do problema, nesse campo quanto mais detalhado for essa descrição melhor e mais rápida será a identificação do problema e assim solucioná-lo, inclua nesse campo além do problema o local e se for necessário, pessoa responsável para auxiliar, feito esse detalhamento, clique no botão enviar, você será redirecionado para uma outra página que informa se a solicitação foi cadastrada com sucesso. Quando a solicitação é cadastrada ela será recebida pelo responsável da seção de manutenção, que irá analisar a possibilidade de execução dessa solicitação pela seção de manutenção

do CENA, caso sim, ela será encaminhada a um dos funcionários que dará início a execução do serviço solicitado.

Para acompanhar a execução da solicitação clique na opção “Verificar Andamento” do menu principal (fig 01). Uma nova página será aberta com todas as solicitações abertas encaminhadas pelo seu usuário (fig 05).

Verificar Andamento E.S.O.S.				
Solicitante teste				
Cód:	Funcionario:	Tipo de Serviço:	Data Solicitação:	Descrição:
438	fcpereira	Hidráulica	20/01/2007 03:22:13	Vaso sanitário entupido
440	gkmendes	Outros	24/01/2007 02:42:20	Testando o correto envio de email
442	gkmendes	Elétrica	12/02/2007 03:07:43	Troca de tomada laboratorio ecologia.

Fig 05

Para ver como está o andamento da sua solicitação clique no link sobre o código da solicitação desejada, isso irá abrir uma nova janela com a informações relacionadas a essa solicitação (fig 06).

<b>Código</b>	438	
<b>Solicitante</b>	teste	
<b>Data Solicitação</b>	20/01/2007 03:22:13	
<b>Data Encaminhada</b>	20/01/2007 03:28:07	
<b>Tipo Serviço</b>	Hidráulica	
<b>Descrição do Problema</b>	Vaso sanitário entupido	
<b>Comentários Funcionário</b>	.Adicionando mais comentarios.Teste concat	
<b>Log registrado automaticamente no sistema</b>		
<b>Data/Hora</b>	<b>Movimentação</b> <b>Executor</b>	
20/01/2007 03:22:13	Solicitação	teste
20/01/2007 03:28:07	Encaminhada	fcpereira
22/01/2007 10:41:17	Comentarios do Solicitante	teste
22/01/2007 10:44:33	Andamento	fcpereira
22/01/2007 02:45:59	Andamento	fcpereira
22/01/2007 02:47:26	Email	fcpereira
22/01/2007 02:53:14	Comentarios do Solicitante	teste
<b>Comentar E.S.O.S.</b>		
<b>Comentários Solicitante</b>	Como está o caso do Vaso. 22/01/2007 - Recebi sua relação de materiais e iremos tomar providências junto a Seção de Compras.	
<input type="button" value="Enviar"/>		

Fig 06

Está é a página que contem o maior número de informações em todo o sistema, o “Comentários Funcionário” é onde o funcionário irá colocar quais foram as últimas informações referente a essa solicitação, como por exemplo: Solicitação de compra de materiais, logo abaixo está o Log, essa parte é gerada automaticamente pelo sistema, isso serve para identificar o fluxo de informações relacionada a essa solicitação.

Para você acrescentar um comentário, você deverá incluir a informação desejada no campo “Comentários Solicitante” logo abaixo do texto que está cadastrado, mais uma vez, quanto mais detalhadas forem as informações, melhor será o andamento, portanto coloque a data antes e se possível a hora que está fazendo o comentário.