

MANUAL DO USUÁRIO PARA ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO



- 1) Entrar no site <https://www.servicos.ufu.br/login.php?usuario=> com e-mail e senha. Após isso, clique em “Abrir Chamado”:

UFU Universidade Federal de Uberlândia

PREFE Prefeitura Universitária

OcoMON

Home Ocorrências Inventário Admin

Quinta-feira, 10/01/2019

Ocorrências

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Aviso(s) Urgente(s):

Data	Aviso	Responsável	Para área
27/02/2018 09:16:37	Escolher a opção enviar e-mail ao solicitante sempre que houver alguma resposta à solicitação.	mtereza.nunes@ufu.br	TODAS
29/01/2018 15:42:25	OS CHAMADOS SOMENTE PODERÃO SER ENCERRADOS APÓS A CONCLUSÃO DO SERVIÇO. Não basta responder ao solicitante, é necessário que se conclua o serviço. ATENÇÃO OPERADORES: Foi adicionado uma nova área DEVOLVER PARA TRIAGEM , cuja função é devolver Ordem de Serviço quando a mesma foi destinada indevidamente e/ou quando o serviço solicitado não é executado pelo setor à qual ela se destinou.	servicos@prefe.ufu.br	TODAS
22/08/2018 10:52:57	Instruções: 1- Abrir a OS; 2 - Editar; 3 - Alterar a área para DEVOLVER PARA TRIAGEM ; 4 - Alterar o problema para DEVOLVER PARA TRIAGEM ; 5 - Alterar o Técnico para Vitor Gomes ; 6 - OK	mtereza.nunes@ufu.br	TODAS
22/08/2018 14:18:37	ATENÇÃO OPERADORES: Solicitamos que sejam encerradas as Ordens de Serviços que já foram atendidas e que ainda se encontram abertas no sistema.	mtereza.nunes@ufu.br	TODAS

Não foi encontrada nenhuma ocorrência ativa aberta por você!

Existem 5 ocorrências inativa(s) aberta(s) por você. Mostradas as mais recentes de 1 a 5. << < > >> Todas

Chamado	Problema	Contato Ramal	Local	Status
77945	Iluminação (manutenção)		CAMPUS STA. MÔNICA	Encerrada
64808	Manutenção no ramal		CAMPUS STA. MÔNICA	Encerrada
52098	Iluminação (manutenção)		CAMPUS STA. MÔNICA	Encerrada
46383	Iluminação (manutenção)		CAMPUS STA. MÔNICA	Encerrada
39730	Iluminação (manutenção)		CAMPUS STA. MÔNICA	Encerrada

Não existem ocorrências concluídas por você no

OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática.
Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL

2) Página que deverá aparecer quando o usuário clicar em “Abrir Chamado”:

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMON. The navigation bar includes links for Home, Ocorrências, Inventário, and Admin. The user is logged in, as indicated by the 'Logoff' button and the date 'Quinta-feira, 10/01/2019'.

The main content area is titled 'OcoMon - Módulo de Ocorrências'. It features a sidebar with navigation options: 'Abrir Chamado', 'Meus Chamados', 'Esquema de Cores', 'Senha', and 'Idioma'. The central form is titled 'Abertura de Ocorrências:' and contains the following fields:

- Área Responsável:** Seleccione a área (dropdown menu)
- Problema:** Seleccione o problema (dropdown menu)
- Descrição do problema:** A large text area for describing the issue.
- Setor:** (text input)
- Bloco/Sala:** (text input)
- Contato:** (text input)
- Ramal:** (text input)
- Local:** Seleccione o local (dropdown menu)
- IP Abertura:** 10.2.51.223 (text input)

Below the form, there is a section for attaching files, labeled 'Anexar arquivo:'. It contains a list of 12 items, each with a button 'Escolher arquivo' and a status 'Nenhum ...clonado'. To the right of each item is a button 'Anexar outro'. At the bottom of the form, there are 'OK' and 'Cancelar' buttons.

At the bottom of the page, the footer text reads: 'OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL'.

4) Em seguida, o usuário deve escolher o problema, conforme a área responsável escolhida:

ATENÇÃO: Observar as especificidades de informações de cada problema que devem estar descritas ou anexadas junto com a ordem de serviço.

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia) and PREFE (Prefeitura Universitária), along with the OcoMon logo. The navigation bar includes links for Home, Ocorrências, Inventário, and Admin. The date "Quinta-feira, 10/01/2019" is displayed in the top right corner. The main content area is titled "OcoMon - Módulo de Ocorrências" and "Abertura de Ocorrências". The "Área Responsável:" dropdown is set to "INTERVENÇÃO ELÉTRICA". The "Problema:" dropdown is open, showing a list of options: "Pontos de energia elétrica (instalação)", "Seleção o problema", "Bebedouro (Manutenção do ponto de energia)", "Manutenção preventiva", "Pontos de energia elétrica (instalação)", "Pontos de iluminação (Instalação e manutenção)", "Rede Elétrica (Instalação/ampliação)", "Rede elétrica (Manutenção)", "Refrigeração (manutenção do ponto de energia)", and "Ventilador (Manutenção do ponto de energia)". The "Pontos de energia elétrica (instalação)" option is highlighted. Below the dropdown, there are fields for "Setor:", "Contato:", "Local:", "Bloco/Sala:", "Ramal:", and "IP Abertura:". The "Local:" dropdown is set to "Selecione o local". At the bottom, there are multiple "Anexar arquivo:" buttons, each with a "Nenhum ...clonado" status and an "Anexar outro" button. The footer text reads: "OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL".

5) Em seguida, o usuário deve explicar o mais detalhado possível sua solicitação na caixa de texto “Descrição do problema”:

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMon. The user is logged in as Técnico: mtereza.nunes@ufu.br. The navigation menu includes Home, Ocorrências, Inventário, and Admin. The current date is Quinta-feira, 10/01/2019.

The main content area is titled "OcoMon - Módulo de Ocorrências". It features a sidebar with navigation options like "Início", "Abrir Chamado", "Consultar", "Busca Rápida", "Soluções", "Empréstimos", "Mural", and "Relatórios".

The "Abertura de Ocorrências" section includes a form for "Área Responsável:" (INTERVENÇÃO ELÉTRICA) and "Problema:" (Pontos de energia elétrica (instalaçã)). Below this is a table with columns for "PROBLEMA", "SLA", and three "Categoria" options (1, 2, 3). The selected problem is "Pontos de energia elétrica (instalação)" with an SLA of "1 semana".

Instructions for the problem description are provided: "Descrever detalhadamente e justificar o serviço a ser executado, em especial os equipamentos que serão utilizados nas tomadas e suas respectivas potências." and "Informar o local de execução do serviço (Bloco, sala, laboratório, corredor etc.).".

The "Descrição do problema:" field contains the text "ORDEM DE SERVIÇO TESTE". A large white arrow points to this text box.

Below the description field are input fields for "Setor:", "Contato:", "Local:" (with a dropdown menu), "Bloco/Sala:", "Ramal:", and "IP Abertura:" (with the value "10.2.51.223").

At the bottom, there are multiple "Anexar arquivo:" buttons, each with a "Nenhum ...clonado" status and an "Anexar outro" link.

At the very bottom, the footer text reads: "OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL".

7) Em seguida, o usuário deve colocar o contato do solicitante do serviço:

ATENÇÃO: O solicitante do serviço não é necessariamente a mesma pessoa que abriu a ordem de serviço.
O contato deve ser o mesmo do ramal.

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMON. The user is logged in as Técnico: mtereza.nunes@ufu.br. The navigation menu includes Home, Ocorrências, Inventário, and Admin. The current page is titled 'OcoMon - Módulo de Ocorrências' and shows the date 'Quinta-feira, 10/01/2019'.

The main form is titled 'Abertura de Ocorrências:' and contains the following fields:

- Área Responsável: INTERVENÇÃO ELÉTRICA
- Problema: Pontos de energia elétrica (instalaçã
- SLA: 1 semana
- Categoria 1, 2, and 3: (Empty)

The 'PROBLEMA' section includes a radio button for 'Pontos de energia elétrica (instalação)' and a list of instructions:

- Descrever detalhadamente e justificar o serviço a ser executado, em especial os equipamentos que serão utilizados nas tomadas e suas respectivas potências.
- Informar o local de execução do serviço (Bloco, sala, laboratório, corredor etc.).
- Anexar croqui, layout ou projeto indicando a posição das tomadas.
- Anexar MI com autorização do Diretor da Área.
- Informar o melhor dia e horários para execução do serviço.

Informações quanto ao atendimento:

- O serviço será atendido desde que a rede elétrica suporte a carga e exista disponibilidade de material.
- A rede elétrica da universidade está sendo padronizada para 220V. Para cargas trifásicas é necessário consulta.

The 'Descrição do problema:' field contains the text 'ORDEM DE SERVIÇO TESTE'.

The 'Setor:' field is 'Diretoria de Infraestrutura DIRIE'. The 'Contato:' field is 'Maria Tereza Nunes', which is highlighted with a red arrow. The 'Local:' field is 'Selecione o local'.

Other fields include 'Bloco/Sala:', 'Ramal:', and 'IP Abertura: 10.2.51.223'.

At the bottom, there are multiple 'Anexar arquivo:' buttons, each with a file selection icon and the text 'Nenhum ...cionado'. To the right of each button is an 'Anexar outro' link.

At the very bottom, the footer text reads: 'OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL'.

8) Em seguida, o usuário deverá colocar o local (Campus) que será realizado o serviço solicitado:

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMon. The user is logged in as Técnico: mtereza.nunes@ufu.br. The date is Quinta-feira, 10/01/2019.

The main content area is titled "OcoMon - Módulo de Ocorrências". Under "Abertura de Ocorrências:", the "Área Responsável:" is set to "INTERVENÇÃO ELÉTRICA" and "Problema:" is "Pontos de energia elétrica (instalação)".

The "PROBLEMA" section lists "Pontos de energia elétrica (instalação)" with an SLA of "1 semana". It includes instructions: "Descrever detalhadamente e justificar o serviço a ser executado, em especial os equipamentos que serão utilizados nas tomadas e suas respectivas potências.", "Informar o local de execução do serviço (Bloco, sala, laboratório, corredor etc.)", "Anexar croqui, layout ou projeto indicando a posição das tomadas.", "Anexar MI com autorização do Diretor da Área.", and "Informar o melhor dia e horários para execução do serviço." It also provides information about service availability: "O serviço será atendido desde que a rede elétrica suporte a carga e exista disponibilidade de material." and "A rede elétrica da universidade está sendo padronizada para 220V. Para cargas trifásicas é necessário consulta."

The "Descrição do problema:" field contains "ORDEM DE SERVIÇO TESTE".

The "Local:" field is highlighted with a red arrow and contains "PREFEITURA UNIVERSITÁRIA -". Other fields include "Setor:" (Diretoria de Infraestrutura DIRIE), "Contato:" (Maria Tereza Nunes), "Bloco/Sala:", "Ramal:", and "IP Abertura:" (10.2.51.223).

At the bottom, there are multiple "Anexar arquivo:" buttons, each with "Escolher arquivo" and "Nenhum ...clonado" options, and "Anexar outro" links.

At the bottom center, the text reads: "OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL".

9) Em seguida, o usuário deverá colocar o bloco, a sala e o andar em que o serviço será realizado:

UFU Universidade Federal de Uberlândia | PREFE Prefeitura Universitária | OcoMON | Técnico: luma.sousa@ufu.br | Logoff | Ajuda

Home | Ocorrências | Inventário | Admin

OcoMon - Módulo de Ocorrências | Quinta-feira, 17/01/2019

Abertura de Ocorrências:

Área Responsável: INTERVENÇÃO ELÉTRICA | Problema: Pontos de energia elétrica (instalação)

PROBLEMA	SLA	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3
<input checked="" type="radio"/> Pontos de energia elétrica (instalação)	1 semana			

- Descrever detalhadamente e justificar o serviço a ser executado, em especial os equipamentos que serão utilizados nas tomadas e suas respectivas potências.
- Informar o local de execução do serviço (Bloco, sala, laboratório, corredor etc.).
- Anexar croqui, layout ou projeto indicando a posição das tomadas.
- Anexar MI com autorização do Diretor da Área.
- Informar o melhor dia e horários para execução do serviço.

Informações quanto ao atendimento:
- O serviço será atendido desde que a rede elétrica suporte a carga e exista disponibilidade de material.
- A rede elétrica da universidade está sendo padronizada para 220V. Para cargas trifásicas é necessário consulta.

Descrição do problema: ORDEM DE SERVIÇO TESTE

Setor: Diretoria de Infraestrutura DIRIE | Bloco/Sala: 3P/ Sala 12/ 2ª andar

Contato: Maria Tereza Nunes | Ramal:

Local: PREFEITURA UNIVERSITÁRIA - | IP Abertura: 10.2.51.24

Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum ...cionado | Anexar outro

Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum ...cionado | Anexar outro

Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum ...cionado | Anexar outro

Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum ...cionado | Anexar outro

OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática.
Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL

10) Em seguida, o usuário deve colocar o seu ramal de contato:

ATENÇÃO: O ramal informado deve ser o do solicitante, para caso seja necessária alguma informação complementar, seja possível contatá-lo.

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMon. The user is logged in as Técnico: luma.sousa@ufu.br. The navigation menu includes Home, Ocorrências, Inventário, and Admin. The main content area is titled "OcoMon - Módulo de Ocorrências" and shows the date "Quinta-feira, 17/01/2019".

The "Abertura de Ocorrências" section includes a form with the following fields:

- Área Responsável: INTERVENÇÃO ELÉTRICA
- Problema: Pontos de energia elétrica (instalaçã

PROBLEMA	SLA	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3
<input checked="" type="radio"/> Pontos de energia elétrica (instalação)	1 semana			

Informações quanto ao atendimento:

- O serviço será atendido desde que a rede elétrica suporte a carga e exista disponibilidade de material.
- A rede elétrica da universidade está sendo padronizada para 220V. Para cargas trifásicas é necessário consulta.

Descrição do problema: ORDEM DE SERVIÇO TESTE

Setor: Diretoria de Infraestrutura DIRIE

Bloco/Sala: 3P/ Sala 12/ 2ª andar

Contato: Maria Tereza Nunes

Ramal: 0000

Local: PREFEITURA UNIVERSITÁRIA -

IP Abertura: 10.2.51.24

Anexar arquivo: Escolher arquivo Nenhum ...cionado

Anexar outro

OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática.
Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL

11) Em alguns casos, na solicitação, é necessário anexar documentos que autorizam a ordem de serviço para ser realizada:

ATENÇÃO: Nesses casos, em seguida, o usuário deve anexar os documentos solicitados na área de “Escolher arquivo”.

The screenshot displays the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMon. The user is logged in as Técnico: luma.sousa@ufu.br. The main navigation menu includes Home, Ocorrências, Inventário, and Admin. The current page is titled 'Ocorrências' and shows a form for creating a request. The 'Descrição do problema:' field contains 'ORDEM DE SERVIÇO TESTE'. Other fields include 'Setor: Diretoria de Infraestrutura DIRIE', 'Bloco/Sala: 3P/ Sala 12/ 2ª andar', 'Contato: Maria Tereza Nunes', 'Ramal: 0000', and 'Local: PREFEITURA UNIVERSITÁRIA -'. Below these fields is a list of 'Anexar arquivo:' buttons, each with a 'Nenhum ...cionado' status and an 'Anexar outro' button. Two white arrows point to the first two 'Escolher arquivo' buttons. At the bottom, there are 'OK' and 'Cancelar' buttons. The footer text reads: 'OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL'.

12) Em seguida, depois de ter completado o preenchimento da Ordem de Serviço, o usuário deve apertar OK para ser direcionado para a tela do chamado:

The screenshot shows the OcoMon web application interface. At the top, there are logos for UFU (Universidade Federal de Uberlândia), PREFE (Prefeitura Universitária), and OcoMon. The user is logged in as Técnico: luma.sousa@ufu.br. The navigation menu includes Home, Ocorrências (selected), Inventário, and Admin. The main content area is titled 'Ocorrências' and contains a form for creating a service order. The form fields are as follows:

Descrição do problema:	ORDEM DE SERVIÇO TESTE		
Setor:	Diretoria de Infraestrutura DIRIE	Bloco/Sala:	3P/ Sala 12/ 2ª andar
Contato:	Maria Tereza Nunes	Ramal:	0000
Local:	PREFEITURA UNIVERSITÁRIA -	IP Abertura:	10.2.51.24

Below the form, there are multiple rows for attaching files. Each row consists of an 'Anexar arquivo:' label, a file selection button (e.g., 'Escolher arquivo'), a file name (e.g., 'DOC. TESTE 1.docx' or 'Nenhum ...cionado'), and an 'Anexar outro' button. At the bottom of the form, there are two buttons: 'OK' and 'Cancelar'. A large black arrow points to the 'OK' button. At the very bottom of the page, the text reads: 'OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática. Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL'.

13) Tela final depois que o usuário efetivar o processo de solicitação de Ordem de Serviço:



Universidade
Federal de
Uberlândia



Prefeitura
Universitária



Técnico: luma.sousa@ufu.br | [Logoff](#) | [Ajuda](#)

Home
Ocorrências
Inventário
Admin

Ocorrências

- Início
- Abrir Chamado
- Consultar
- Busca Rápida
- Soluções
- Empréstimos
- Mural
- Relatórios

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Consulta de Ocorrências

Encerrar ocorrência | Imprimir ocorrência | Editar ocorrência | Atender | SLA | Abrir sub-chamado | Tempo de documentação | Enviar e-mail

✓ Operação realizada com sucesso!

Quinta-feira, 17/01/2019

T.R.	T.S.	SLA Resposta	SLA Solução	Resposta	Solução	SOL - RESP	Dependência ao usuário	Dependência de terceiros	Fora de dependência	T Solução recalculado	Indicador atualizado	Tempo Restante
00:00:00	00:00:00	24 horas	1 semana	●	●	●	-	-	-	00:00:00	●	168:00:00

Prioridade:	Normal	IP Abertura:	10.2.51.24
Número:	105123	Área Responsável:	INTERVENÇÃO ELÉTRICA
Problema:	Pontos de energia elétrica (instalação)	Aberto Por:	Luma da Silva Sousa
Login Abertura:	luma.sousa@ufu.br	Bloco/Sala:	3P/ Sala 12/ 2ª andar
Descrição:	ORDEM DE SERVIÇO TESTE	Ramal:	0000
Setor:	Diretoria de Infraestrutura DIRIE	Último operador:	Luma da Silva Sousa
Contato:	Maria Tereza Nunes	Link global para acesso à ocorrência:	http://www.servicos.ufu.br/ocomon/geral/mostra_consulta.php?numero=105123&id=20843881241145181671382
Local:	PREFEITURA UNIVERSITÁRIA		
Data de abertura:	17/01/2019 11:17:00		
Status:	Aguardando atendimento		

Anexo 1 [application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document](0k): DOC_TESTE_1.docx

Anexo 2 [application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document](0k): DOC_TESTE_2.docx

OcoMon - Monitor de Ocorrências e Inventário de equipamentos de informática.
Versão: 2.0-RC6.1 - Licença GPL

Observações Finais:

- O usuário deve ficar atento ao seu email, pois, através dele, será informado do progresso de atendimento da sua ordem de serviço, tais como: os assentamentos, data que será realizada e solicitação de algum esclarecimento sobre o serviço solicitado.
- Caso haja dúvidas no preenchimento da solicitação da ordem de serviço (OS), ligar no ramal 8905 e falar com o responsável pela triagem (Vitor) para informações diversas.



PREFEITURA
UNIVERSITÁRIA