

Sumário

Apresentação.....	1
1. Procedimentos iniciais.....	1
2. Gerar Nova Ordem de Serviço.....	3
3. Pesquisar e Alterar Ordem de Serviço.....	9
4. Gerar OS a partir de Orçamento Aprovado	11

Apresentação

A rotina **3503 – Manter Ordem de Serviço** tem como objetivo realizar a manutenção de ordem de serviço (O.S), contemplando os seguintes processos: abertura, cancelamento, execução, fechamento e faturamento. Tanto a O.S quanto os equipamentos e produtos utilizados para sua execução podem ser controlados por número de série, a fim de garantir maior rastreabilidade.

Abaixo, descrição da criação e das últimas alterações efetuadas no documento.

Tabela de Alterações		
Data	Versão	Descrição
21/01/2016	v 1.0	Criação do documento

1. Procedimentos iniciais

Para que a manutenção da ordem de serviço seja realizada, é necessário que as rotinas essenciais para o funcionamento do processo estejam atualizadas e os cadastros prévios tenham sido definidos conforme indicações abaixo:

- Confira se as rotinas abaixo estão atualizadas:
 - ✓ **3500 Atualizar Banco de Dados** na versão **23** ou superior;
 - ✓ **3503 Manter Ordem de Serviço** na versão **23** ou superior;
 - ✓ **3508 Emissão de Orçamento** na versão **23** ou superior.

- Verifique se os cadastros abaixo foram realizados:
 - ✓ **238 Manutenção de Cadastro de Produtos** - Controla de número de série do produto e quantidade de número de série vinculados;
 - ✓ **2712 Cadastrar Contrato Comodato/Locação** - Cadastro do contrato de Comodato;
 - ✓ **3501 Cadastrar Serviço** - Cadastro do Serviço, Dados Gerais e Comodato;
 - ✓ **3504 Cadastrar Tipo Ordem de Serviço** - Cadastro do Tipo Ordem de Serviço e opções de Faturamento da Ordem de Serviço.

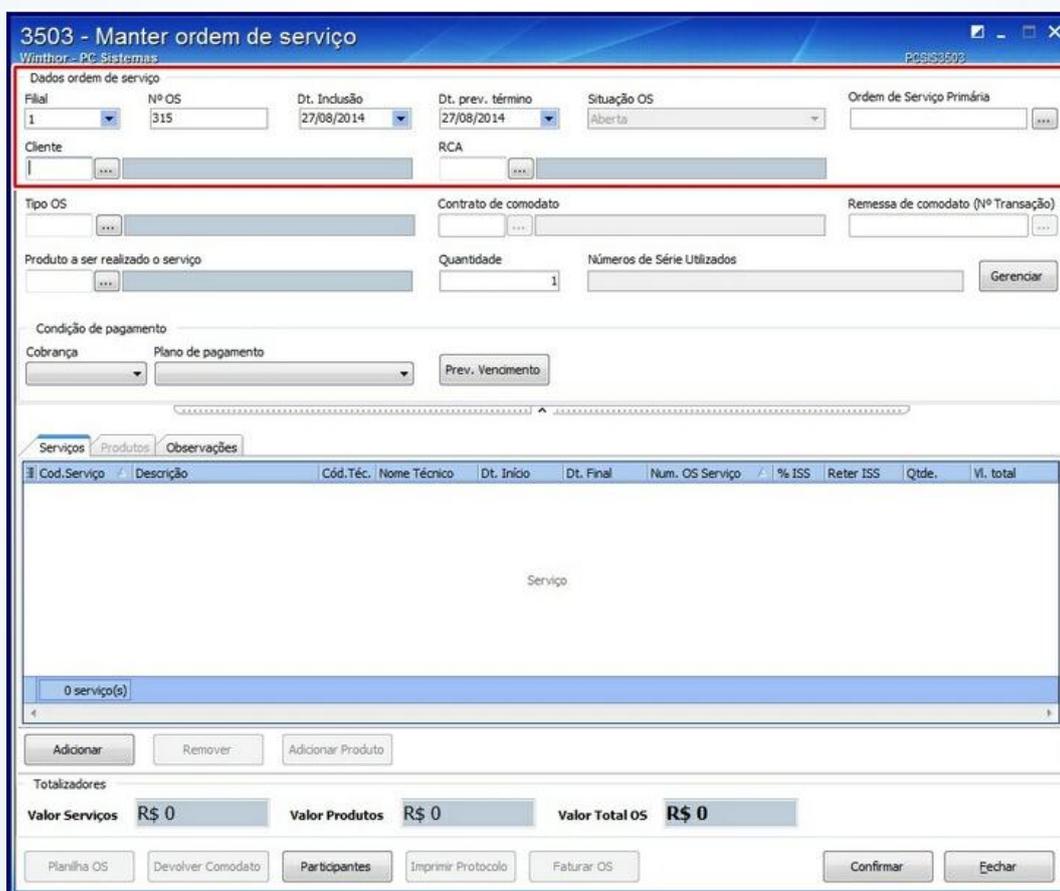
- Verifique se as parametrizações na rotina **132 - Parâmetros da Presidência** abaixo foram realizadas:
 - ✓ **2181 Conta gerencial para despesa da ordem de serviço;**
 - ✓ **2305 Reserva de estoque apenas quando a ordem de serviço está "EM EXECUÇÃO".**

- Confira se as permissões de acesso na rotina **530 - Permitir Acesso a Rotina** abaixo foram habilitadas. Estas permissões de acesso devem ser liberadas de acordo com a política da empresa:
 - ✓ **1 - Permitir remover serviço da OS;**
 - ✓ **2 - Permitir remover produto utilizado da OS;**
 - ✓ **3 - Permitir remover funcionário da OS;**
 - ✓ **4 - Cancelar ordem de serviço;**
 - ✓ **5 - Permitir abrir OS para cliente bloqueado;**
 - ✓ **6 - Permitir Situação OS de "EM EXECUÇÃO" para "ABERTA";**
 - ✓ **7 - Restringir a alt. da sit. da OS para Em Execução;**
 - ✓ **8 - Restringir a alt. da sit. da OS para Fechada;**
 - ✓ **9 - Restringir o faturamento da Ordem de Serviço;**
 - ✓ **10 - Obrigar o preenchimento da data e hora de execução do serviço;**
 - ✓ **11 - Permitir redução do preço do serviço;**
 - ✓ **12 - Permitir criar/editar layout de relatório;**
 - ✓ **13 - Permitir alterar situação da OS de Fechada para Em execução;**
 - ✓ **14 - Permitir alterar situação da OS de Fechada para Cancelada;**
 - ✓ **15 - Permitir alterar condição de pagamento para OS Fechada.**

2. Gerar Nova Ordem de Serviço

A rotina realiza a abertura de ordem de serviço com a inclusão do(s) produto(s) utilizado(s). A reserva do(s) produto(s) no estoque é realizada na abertura da OS quando o parâmetro **2305 - Reserva de estoque apenas quando a ordem de serviço está "EM EXECUÇÃO"**, da rotina **132 - Parâmetros da Presidência**, estiver marcado como Não. Realizando a abertura de nova ordem de serviço:

- 2.1 Clique o botão  da tela principal da rotina;
- 2.2 Na tela aberta em seguida, selecione a **Filial** e informe os campos **Dt. prev. término**, **Ordem de Serviço Primária**, **Cliente** e **RCA**, conforme necessidade;



2.3 Informe o **Tipo OS** (cadastrado na rotina **3504 - Cadastrar Tipo Ordem de Serviço**). Caso o tipo da OS seja comodato, selecione o **Contrato de comodato** (cadastrado na rotina **2712 - Cadastrar Contrato Comodato/Locação**) e a **Remessa de comodato (Nº Transação)**, conforme necessidade;



Form showing selection fields for 'Tipo OS', 'Contrato de comodato', and 'Remessa de comodato (Nº Transação)'.

2.4 Informe o **Produto a ser realizado o serviço** e a **Quantidade** (para comodato essa informação não é necessária). Somente o **Produto** que possui seu departamento autorizado pela rotina **131 - Permitir Acesso à Dados** poderá ser informado. Em seguida, clique o botão **Gerenciar** para informar os **Números de Série Utilizados** no serviço;



Form showing 'Produto a ser realizado o serviço' (117 - CESTA BASICA), 'Quantidade' (10), and 'Números de Série Utilizados' with a 'Gerenciar' button.

Na tela **Gerenciar Números de Série**, informe o campo **Número de Série** e clique o botão **Inserir (F2)**. Faça esse processo para toda **Qtde. em Manutenção** (quantidade de produtos informada no item anterior), clique o botão **Confirmar** e retorne à tela anterior;



Window titled 'Gerenciar Números de Série' showing 'Dados de Cabeçalho' with 'Produto a ser realizado o serviço' (117 - CESTA BASICA). It features a 'Número de Série' input field, 'Inserir (F2)' and 'Remover (F3)' buttons, a table of 'Números de Série Incluídos', and 'Totais Incluídos' showing 'Qtde. em Manutenção' (10) and 'Qtde. Informada' (2). A 'Confirmar' button is highlighted.

Número OS	Produto	Número de Série
234	117 - CESTA BASICA	123
234	117 - CESTA BASICA	1234

2.5 Na caixa **Condição de Pagamento**, realize os seguintes passos:

2.5.1 Informe os campos **Cobrança** e **Plano de Pagamento**;

2.5.2 Clique o botão **Prev. Vencimento** para visualizar a previsão da(s) data(s) de vencimento da(s) parcela(s), caso existam, de acordo com cadastro realizado na rotina **523 - Cadastrar plano de pagamento**;

2.5.3 Informe o campo **Valor da entrada**, caso necessário, observando os seguintes aspectos:

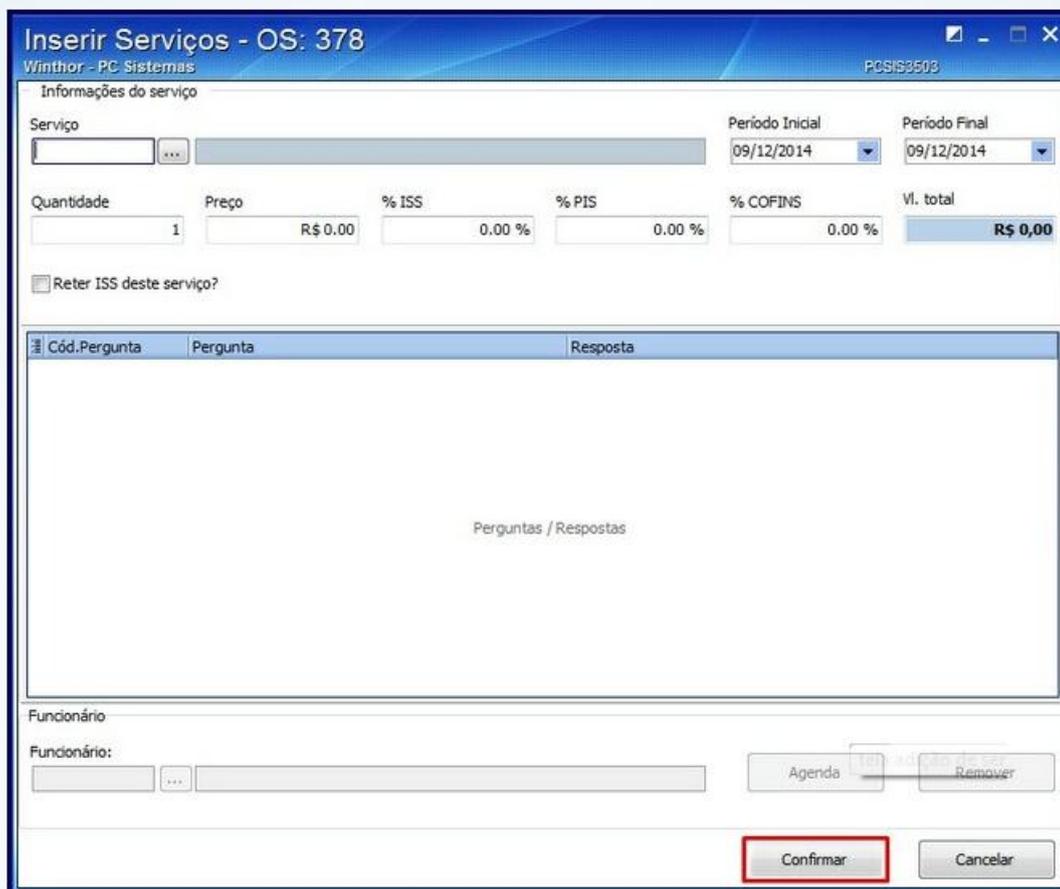
- Este campo será habilitado quando o plano de pagamento permitir que seja informado o valor de entrada (rotina **523 - Cadastrar Plano de Pagamento**).
- Será permitido informar o valor de entrada inferior ao valor total da ordem de serviço;
- No ato do faturamento da ordem de serviço será gerado um título como baixado referente ao valor da entrada da ordem de serviço e também será gerado o contas a receber somente do valor total da Ordem de serviço subtraído o valor da entrada;
- A rotina irá primeiramente consumir o valor total do serviço e, caso ainda exista saldo do valor da entrada em relação ao valor total da ordem de serviço, este saldo será consumido do valor dos produtos inclusos na ordem de serviço.



2.6 Acesse a aba **Serviços** e clique o botão **Adicionar**, a fim de inserir o serviço desejado (previamente cadastrado na rotina **3501 - Cadastrar Serviço**). Somente o **Serviço** que possui seu departamento autorizado pela rotina **131 - Permitir Acesso à Dados** poderá ser inserido;

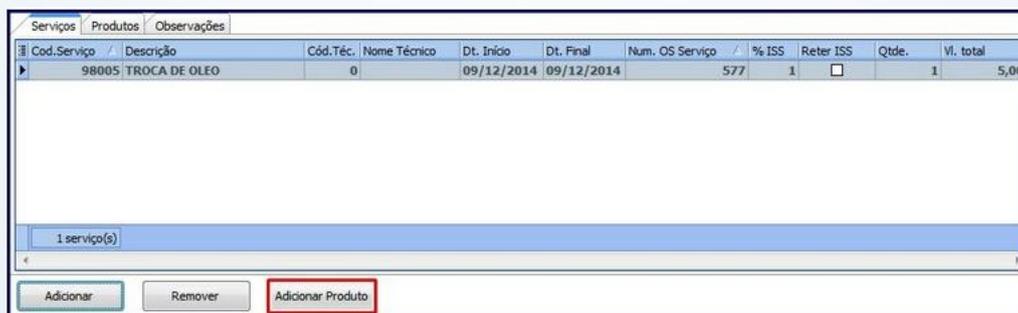


2.7 Preencha os campos da tela **Inserir Serviços OS** e clique o botão **Confirmar**, retornando à tela anterior;



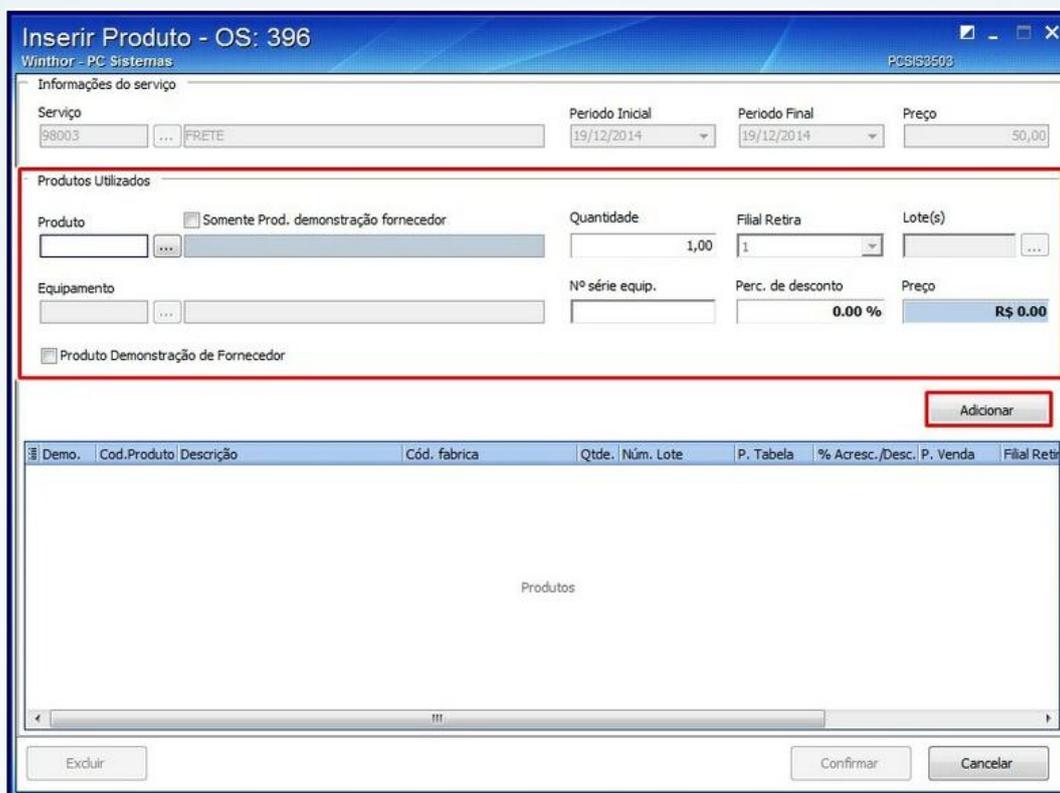
Observação: para a pesquisa do **Serviço** serão validadas as permissões atribuídas pela rotina **131 - Permitir Acesso à Dados**, trazendo como resultado somente os serviços que possuem seu departamento autorizado pela **131**.

2.8 Clique o botão **Adicionar Produto**, para adicionar algum produto ao serviço selecionado;



Cod.Serviço	Descrição	Cód.Téc.	Nome Técnico	Dt. Início	Dt. Final	Num. OS Serviço	% ISS	Retar ISS	Qtde.	vl. total
98005	TROCA DE OLEO	0		09/12/2014	09/12/2014	577	1	<input type="checkbox"/>	1	5,00

2.9 Informe os campos da caixa **Produtos Utilizados** e clique o botão **Adicionar**;



Inserir Produto - OS: 396

Winthor - PC Sistemas

PCSYS8503

Informações do serviço

Serviço: 98003 ... FRETE

Período Inicial: 19/12/2014

Período Final: 19/12/2014

Preço: 50,00

Produtos Utilizados

Produto: ...

Somente Prod. demonstração fornecedor

Quantidade: 1,00

Filial Retira: 1

Lote(s): ...

Equipamento: ...

Nº série equip.:

Perc. de desconto: 0.00 %

Preço: R\$ 0.00

Produto Demonstração de Fornecedor

Adicionar

Demo.	Cod. Produto	Descrição	Cód. fabrica	Qtde.	Núm. Lote	P. Tabela	% Acres./Desc.	P. Venda	Filial Retir
Produtos									

Excluir

Confirmar

Cancelar

Observação: o campo **Lote** permite que seja selecionado mais de um lote do produto. Este campo somente será habilitado caso o produto selecionado anteriormente seja controlado por lote.

2.10 Adicione quantos produtos forem necessários, selecione na planilha os produtos desejados e clique o botão **Confirmar**;

2.11 Acesse a aba **Observações** e digite informações sobre os serviços, conforme necessidade. Este campo permite digitar observações de até 4000 caracteres;



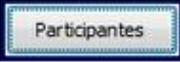
Serviços

Produtos

Observações

TESTE.

Participantes

2.12 Clique o botão  conforme necessidade e, na tela aberta em seguida, preencha os campos para a inclusão de **Clientes, Supervisores, RCA's e Funcionários** envolvidos na OS selecionada. A habilitação desses campos depende do Tipo da OS e da parametrização realizada na rotina **3504 - Cadastrar Tipo Ordem de Serviço**, caixa **Incluir participantes na Ordem de Serviço**;

2.13 Clique o botão **Confirmar** para concluir a inclusão da nova ordem de serviço.

Observação: caso os produtos selecionados possuam controle de número de série (cadastrado na rotina **238 - Manutenção de Cadastro de Produtos**, campo **Controla número de série do produto**) e o parâmetro **2305 - Reserva de estoque apenas quando a ordem de serviço está "EM EXECUÇÃO"**, da rotina **132**, estiver marcado como **Não**, será apresentada a tela para a seleção do(s) número(s) de série para aquele produto selecionado. Em seguida, clicar **Confirmar**. Lembrando que, para cada produto incluído na OS será aberta uma tela para a seleção do(s) número(s) de série.

2.14 Utilize os demais botões da tela de registro da Nova OS, conforme necessidade:

- **Planilha OS:** impressão da planilha da ordem de serviço para orientar o funcionário na sua execução.
- **Devolver Comodato:** habilitado quando o **Tipo da OS** for Comodato e sua situação estiver faturada.
- **Imprimir Protocolo:** habilitado para impressão do protocolo quando a OS estiver com situação Fechada e Faturada.
- **Faturar OS:** habilitado para faturamento quando a situação da OS estiver **Fechada**.

Observação: para faturar comodato, retorne à tela inicial da rotina, marque as opções **Serviço Comodato** e **Somente OS com produtos**, realize a pesquisa, selecione a Ordem de Serviço desejada e clique o botão **Faturar Comodato**. Na mensagem aberta em seguida, clique **Sim**, caso necessário emitir a Nota Fiscal. Dessa forma, será apresentada a rotina **1446 - Gerar Nota Fiscal Prestação de Serviço** para a emissão da Nota Fiscal da Ordem de Serviço.

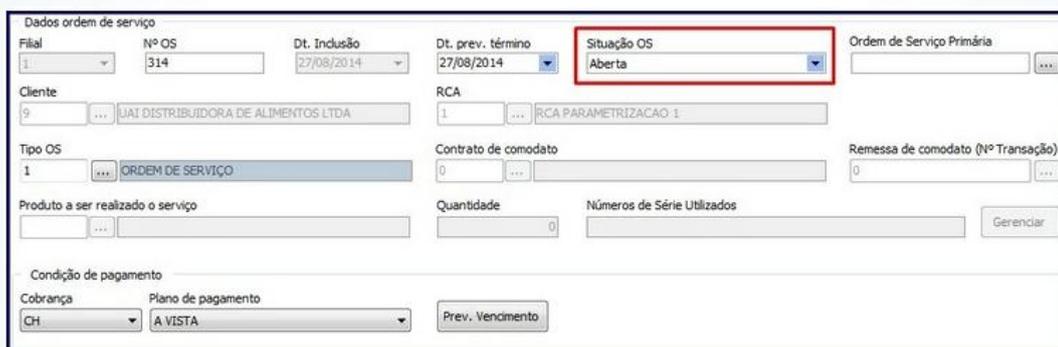
3. Pesquisar e Alterar Ordem de Serviço

A rotina possibilita a pesquisa, o cancelamento, a execução, o fechamento e o faturamento da ordem de serviço após realizado o processo de abertura. Realizando a alteração da ordem de serviço:

3.1 Preencha os filtros de pesquisa na tela principal, conforme necessidade, e clique o botão **Pesquisar**;

3.2 Selecione na planilha a Ordem de Serviço para a alteração com duplo clique ou clique o botão  ;

3.3 Confira as permissões para alteração da situação da OS no item 1 deste tutorial e, em seguida, altere a **Situação da OS**, de acordo com o andamento do processo:



Dados ordem de serviço

Filial: 1 Nº OS: 314 Dt. Inclusão: 27/08/2014 Dt. prev. término: 27/08/2014 Situação OS: Aberta Ordem de Serviço Primária: ...

Cliente: 9 UAI DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS LTDA RCA: 1 RCA PARAMETRIZACAO 1

Tipo OS: 1 ORDEM DE SERVIÇO Contrato de comodato: 0 Remessa de comodato (Nº Transação): 0

Produto a ser realizado o serviço: Quantidade: 0 Números de Série Utilizados: Gerenciar

Condição de pagamento

Cobrança: CH Plano de pagamento: A VISTA Prev. Vencimento

- De **Aberta** para **Em execução**: será permitido alterar apenas os campos: **Ordem de Serviço Primária, Tipo OS, Condição de Pagamento, Adicionar e Remover** serviços e produtos.
- De **Aberta** para **Cancelada**: não poderão mais ser alterados os dados da OS.
- De **Em execução** para **Fechada**: somente será permitido alterar a condição de pagamento de uma OS com situação **Fechada**, de acordo com a permissão **15 - Permitir alterar condição de pagamento para OS Fechada**, marcada na rotina **530 - Permitir Acesso a Rotina**.

- De **Fechada** para **Faturada**:
 - ✓ Observar parâmetro **2181 - Conta gerencial para despesa da ordem de serviço** da rotina **132 - Parâmetros da Presidência**.
 - ✓ Não será gerado o contas a receber do serviço prestado ao cliente quando o valor for igual ou inferior a zero.
 - ✓ Ao solicitar o fechamento da O.S a rotina verifica se a opção **Gerar contas a receber relativo aos serviços prestados** está habilitada na rotina **3504 – Cadastrar Tipo Ordem de Serviço**. Caso não esteja, a rotina então verifica se o funcionário foi informado e/ou se existe valor cadastrado para o % da comissão do funcionário, na rotina **3501 – Cadastrar Serviço**. Caso o funcionário e o valor do % da comissão do funcionário tenham sido informados, a rotina gera a comissão ao funcionário vinculado ao serviço efetuando o cálculo do valor da comissão de acordo com a fórmula: % Valor da comissão * (Valor do Serviço * Quantidade de serviços) = Valor da comissão a ser paga.
 - ✓ Ao solicitar o faturamento da O.S a rotina também verifica se o funcionário foi informado e/ou se existe valor cadastrado para o % da comissão do funcionário. Caso o funcionário e o valor do % da comissão do funcionário tenham sido informados, a rotina gera a comissão ao funcionário vinculado ao serviço.
 - De **Fechada** para **Em Execução**: essa alteração somente será possível se a permissão **13 - Permitir alterar situação da OS de Fechada para Em execução**, da rotina **530**, estiver marcada.
 - De **Fechada** para **Cancelada**: essa alteração somente será possível se a permissão **14 - Permitir alterar situação da OS de Fechada para Cancelada**, da rotina **530**, estiver marcada.
- 3.4 Clique o botão **Confirmar** e retorne à tela principal da rotina;
- 3.5 Clique o botão **Imprimir OS**, conforme necessidade. Podem ser selecionadas na planilha **Ordens de Serviço** várias OS's para impressão;
- 3.6 Clique o botão **Recibo OS**, conforme necessidade, somente para ordens de serviço fechadas ou faturadas, podendo ser emitido o relatório padrão ou customizado.

Observação: para faturar comodato, marque as opções **Serviço Comodato e Somente OS com produtos**, clique o botão **Pesquisar**, marque a Ordem de Serviço desejada na planilha e, só então, clique o botão **Faturar Comodato**. Na mensagem aberta em seguida, clique **Sim**, caso necessário emitir a Nota Fiscal. Dessa forma, será apresentada a rotina **1446 - Gerar Nota Fiscal Prestação de Serviço** para a emissão da Nota Fiscal da Ordem de Serviço. Somente será faturado quando a situação da OS estiver **Fechada** ou de acordo com a permissão da rotina **3504 - Cadastrar Tipo Ordem de Serviço**, caixa **Faturamento da Ordem de Serviço**, opção **Permitir o faturamento da ordem de serviço com status "Aberto"**.

4. Gerar OS a partir de Orçamento Aprovado

A rotina possibilita a geração de Ordem de Serviço a partir de um orçamento aprovado. Os serviços e produtos incluídos no orçamento também devem estar com o status aprovado. O orçamento, por sua vez, é criado e emitido por meio da rotina **3508 - Emissão de Orçamento**. Realizando a geração da OS a partir de um orçamento aprovado:

- 4.1 Clique o botão **Nova OS** da tela principal da rotina;
- 4.2 No filtro de pesquisa **Número do Orçamento** clique o botão **Pesquisar**;
- 4.3 Na tela **Pesquisar Orçamento**, informe os filtros de pesquisa conforme necessidade e clique o botão **Pesquisar**;
- 4.4 Selecione o orçamento que será utilizado para a geração da OS. Os serviços e produtos aprovados no orçamento serão carregados automaticamente;
- 4.5 Clique o botão **Confirmar** e retorne à tela anterior;
- 4.6 Na caixa **Condição de Pagamento**, realize os seguintes passos:
 - 4.6.1 Informe os campos **Cobrança e Plano de Pagamento**;
 - 4.6.2 Clique o botão **Prev. Vencimento** para visualizar a previsão da(s) data(s) de vencimento da(s) parcela(s), caso existam, de acordo com cadastro realizado na rotina **523 - Cadastrar plano de pagamento**;
 - 4.6.3 Informe o campo **Valor da entrada**, caso necessário, observando os seguintes aspectos:

- Este campo será habilitado quando o plano de pagamento permitir que seja informado o valor de entrada (rotina **523 - Cadastrar Plano de Pagamento**);
- Será permitido informar o valor de entrada inferior ao valor total da ordem de serviço;
- No ato do faturamento da ordem de serviço será gerado um título como baixado referente ao valor da entrada da ordem de serviço e também será gerado o contas a receber somente do valor total da Ordem de serviço subtraído o valor da entrada.
- A rotina irá primeiramente consumir o valor total do serviço e, caso ainda exista saldo do valor da entrada em relação ao valor total da ordem de serviço, este saldo será consumido do valor dos produtos inclusos na ordem de serviço.

4.7 Inclua novos **Serviços** e/ou **Produtos** nas respectivas abas, conforme necessidade. Não será possível excluir os serviços e/ou produtos originados de um orçamento;

4.8 Clique o botão **Confirmar** para concluir a inclusão da nova ordem de serviço. Dessa forma, a rotina irá gravar o número do orçamento no cabeçalho da ordem de serviço;

Observações:

- Ao realizar o cancelamento da ordem de serviço, será cancelada somente a OS;
- Após a OS ser faturada, o orçamento será alterado para situação **Fechado**.

Mantenha o **WinThor Atualizado**, assim você proporciona o crescimento da sua empresa através de soluções criadas especialmente para o seu negócio!

Estamos à disposição para mais esclarecimentos e sugestões.

Fale com a PC: www.pcsist.com.br

Central de Relacionamento - (62) 3250 0210