

## GEN OS – GERENCIAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇOS

DE LIMA, Leonardo Felipe Jacomini<sup>1</sup>; VERONA, Edmilson Domaredzki<sup>2</sup>; RANDO, Déverson Rogério<sup>3</sup>; MODESTO; Lisandro Rogério<sup>4</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** Desenvolver um sistema cuja atividade principal seja o gerenciamento das ordens de serviço da própria empresa, ou, de empresas terceirizadas, com auxílio de controle de peças e equipamentos abrangidos na ordem. **Método:** Foi utilizado de uma deficiência existente nas empresas que era o controle de serviços gerados pela manutenção dos próprios equipamentos produzidos ou por problemas por equipamentos e periféricos internos. **Resultados:** O sistema gera e grava estatísticas de toda ordem, equipamento, funcionário e técnico envolvido no processo. **Conclusão:** O Software mesmo em produção apresenta um controle e resultados primários satisfatórios, com bom posicionamento de ordens e funcionários.

**Palavras Chave:** Gestão, Gerenciamento, Ordens de serviço.

### ABSTRACT

**Objective:** To develop a system whose main activity is the management of service orders by the company itself, or by outsourced companies, with the aid of control of parts and equipment covered in the order. **Method:** it was used of an existing deficiency in the companies that was the control of services generated by the maintenance produced or by problems with equipment and internal peripherals. **Results:** The system generates and records statistics for all orders, equipment, employees and technicians involved in the process. **Conclusion:** The software, even in production, presents satisfactory control and primary results, with good positioning of orders and employees.

**Keywords:** Management, Service order

---

<sup>1</sup>Acadêmico do Curso do Bacharelado de Sistemas de Informação da faculdade de Apucarana – FAP

<sup>2</sup>Docente/Orientador Mestre do Curso de Bacharelado em Sistema de Informação da Faculdade de Apucarana – FAP

<sup>3</sup>Docente/Orientador Mestre do curso de Bacharelado em Sistema de Informação da Faculdade de Apucarana – FAP<sup>3</sup>

Docente Doutor do Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação da Faculdade de Apucarana – FAP

## INTRODUÇÃO

O século XX é considerado aquele advento da Era da informação. A partir de então, a informação começou a fluir com velocidade maior que a dos corpos físicos. Desde a invenção do telégrafo elétrico em 1837, passando pelos meios de comunicação em massa, o ser humano tem e conviver e lidar com crescimento exponencial do volume de dados disponíveis.

O domínio da informação disponível é uma fonte de poder, uma vez que permite analisar fatores do passado, compreender o presente, e principalmente, antever o futuro.

A tecnologia da informação nos rodeia, no modo como nos comunicamos, como trabalhamos, como compramos e como aprendemos. Telefone inteligentes, iPods, PDAs e dispositivos sem fio dominam a nossas vidas, e é muito fácil que as pessoas aceitem a tecnologia e os sistemas de informação sem questionarem.

Com essa tecnologia disponível, podemos direcioná-la para qualquer direção, uma vez que temos em nossas mãos esse poder de decisão. Contudo, a tecnologia ajudou e continua ajudando empresas e pessoas, aderir de forma exata só trará benefício um deles, envolvendo as empresas é o sistema de gestão empresarial.

Um sistema de gestão empresarial é um software que permite gerenciar diferentes tarefas de gestão do seu negócio. Ele é uma plataforma inteligente que automatiza vários processos operacionais e conecta várias áreas das empresas. Assim, os colaboradores se dedicam mais as tarefas estratégicas e contribuem para o alcance dos objetivos estabelecidos, como proposto no desenvolvimento do Gen OS.

Visando uma maior facilidade e controle de processos e trabalhos realizados, juntamente com pequeno controle dos equipamentos e a demonstração de relatórios

## **OBJETIVO**

O objetivo do Gen OS é, facilitar e gerenciar com aptidão, e precisão, toda parte de manutenção física e lógica da empresa, registrando e obtendo dados precisos das ordens, do que será feito, onde será feito, qual equipamento será manuseado, qual funcionário terá o encargo, e no caso de empresas terceirizadas de manutenção, qual empresa vai ser, o representante dessa empresa, o técnico dessa empresa, hora e data da ordem emitida e qual cliente será favorecido.

O sistema também irá controlar dados de peças de estoque, entrada e saída, tanto quanto um controle básico de máquina para fazer a junção delas nas OS's, outros controles como de setor e de fornecedores, também será agregado, para total gerenciamento e facilidade de utilização para o usuário.

## **METODOLOGIA**

Foi feito um levantamento de requisitos de funcionais primário, para a execução das principais funções do software. Após avaliado, foi notado a ênfase em detalhar os dados das manutenções/OS precisamente, como peças, horários e laudo do técnico, etc. E apesar desses dados também foi notado que não poderia deixar de lado os dados de funcionários, fornecedores, para melhorar um pouco mais a experiência e facilidade de operação e imersão do usuário.

Após todos os dados analisados, foi feita um executado um DER (Diagrama de entidade e relacionamento) para início do projeto, e estruturação bem trabalhada do banco de dados. O DER, foi enfatizado para que não houvesse nenhum tipo de problema na base de dados, já que irá ter um grande fluxo de entrada e saída de dados.

Com a base de dados feita, foi analisado a tecnologia usada para a codificação do software, que foram para o banco de dados Mysql WorkBench como SGBD, linguagem de back-end foi feita como PHP 7, as linguagens de front-end foram Javascript com os frameworks Bootstrap, JQuery, também utilizado para uma boa usabilidade do sistema AJAX, nas gravações e entradas de dados, fora a linguagens de marcações como HTML e de estilo que foi o CSS.

## RESULTADOS

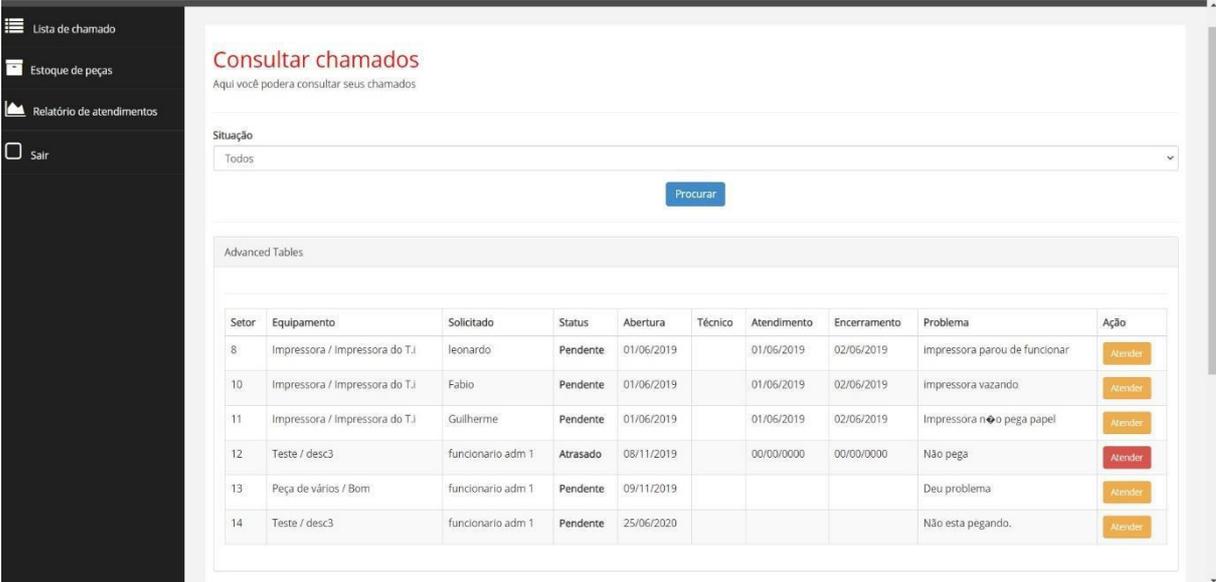
Atualmente o sistema ainda está em fase final de desenvolvimento, e desde já, fazendo o cumprimento dos requisitos necessários, já realizando o cadastro de clientes, fornecedores e ordens no geral.

Na parte principal de Ordens de serviços, o utilizador já poderá visualizar todo o controle da ordem com exatidão, e com os dados necessários para o controle das manutenções que serão executadas.

A forma que é apresentada os dados será em uma tabela, como identificação de cores através do status da OS.

Na tela de consulta de chamados (Visão do técnico para atendimento de Ordens de serviço), podemos buscar a ordem executada pela status atual dela (Atrasada, pendente e finalizada). Na tabela também podemos ver o setor do solicitante, cujo setor é identificado por um número de chave de banco de dados, por quem foi solicitado, no caso o nome do funcionário, data de abertura, que foi a data que a ordem cadastrada no sistema, o dia que a ordem foi atendida, o dia em que ela foi encerrada, o problema em questão e nome do técnico, que como no caso nenhuma foi atendida, na tabela 'Técnico' está em vazia.

**Figura 1 – Tela de consulta de Ordens/Chamados**



Setor	Equipamento	Solicitado	Status	Abertura	Técnico	Atendimento	Encerramento	Problema	Ação
8	Impressora / Impressora do T.J	leonardo	Pendente	01/06/2019		01/06/2019	02/06/2019	impressora parou de funcionar	Atender
10	Impressora / Impressora do T.J	Fabio	Pendente	01/06/2019		01/06/2019	02/06/2019	impressora vazando	Atender
11	Impressora / Impressora do T.J	Guilherme	Pendente	01/06/2019		01/06/2019	02/06/2019	Impressora não pega papel	Atender
12	Teste / desc3	funcionario adm 1	Atrasado	08/11/2019		00/00/0000	00/00/0000	Não pega	Atender
13	Peça de vários / Bom	funcionario adm 1	Pendente	09/11/2019				Deu problema	Atender
14	Teste / desc3	funcionario adm 1	Pendente	25/06/2020				Não esta pegando.	Atender

Fonte: Autor do Trabalho

## **CONCLUSÃO**

O projeto foi desenvolvido para facilitar o dia a dia das empresas, trazendo um pouco mais de agilidade e conforto para internos e externos da empresa, foi analisado alguns pontos essenciais para que esse projeto desse certo, como por exemplo, dados de suma importância para o técnico realizar o atendimento.

Gen OS, ainda está em fase final de desenvolvimento, e sendo testado constantemente, com data de término prevista ao final do ano de 2020.

## **REFERÊNCIAS**

KELLY RAINER JR; CASEY G. CEGIELKI. **INTRODUÇÃO A SISTEMA DE INFORMAÇÃO (3º EDIÇÃO)**. Editora: ALTA BOOKS, 2018.

<<https://portogente.com.br/portopedia/73406-evolucao-historica-dos-sistemas-de-informacao>> . Acesso em 29 de setembro de 2020.