

Abrir uma Ordem de Serviço ou um ticket de suporte?

 help.fractal.com/hc/pt-br/articles/38722310164109-Abrir-uma-Ordem-de-Servi%C3%A7o-ou-um-ticket-de-suporte

Definição de cenários: atendimento por suporte vs. gestão interna.

É fundamental entender a diferença entre criar uma **Ordem de Serviço (OS)** e um **Ticket de Suporte**, pois cada um cumpre uma função específica. Enquanto as OSs são projetadas para gerenciar tarefas de manutenção, os tickets de suporte destinam-se a resolver problemas técnicos relacionados à plataforma. Abrir o tipo correto de solicitação é essencial para garantir que sua equipe receba a atenção adequada.

Diferença chave entre OS e ticket de suporte

- **OS:** Ordem de serviço destinada à sua equipe operacional para planejar, executar e registrar tarefas de manutenção.
- **Ticket de suporte:** Ajuda técnica para resolver problemas do sistema (Fractal One) ou das funcionalidades da plataforma.

Quando você deve criar uma Ordem de Serviço (OS)?

Ordem de Serviço (OS): Deve ser utilizada quando for necessário gerenciar tarefas de manutenção ou reparos dos ativos da sua empresa, como equipamentos, máquinas ou instalações.

Na visualização de **Ordens de Serviço**, selecione a opção "**Adicionar**" para criar uma nova OS. Preencha os dados correspondentes conforme o tipo de tarefa que você precisa realizar.

Work Management
View Kanban

Pending Tasks 222

WOs in Process 2920

WOs in Review 250

Asset: MOLINO DE BOLAS { MB01 } METSO
Task: A001- 4S MTTO ELECTROMECHANICO
02:00 2025-09-08
EVERY 4 WEEK(S)

Asset: EQUIPO NORGREEN 1 { EQ.NORG-001 }
Task: MANTENIMIENTO PREVENTIVO
00:45 2025-09-08
EVERY 1 MONTHS

Asset: BANDA TRANSPORTADORA 1 { MCA-P003-
P003-PT001 } DEHARD

OT1254MTTO
Created by Ricardo Rangel
Asset: MOLINO DE BOLAS { MB01 } METSO
Task: 24W INSP MEC MOLINO MB1
08:00 2025-08-08
Abelardo Perez

OT1251MTTO
Created by ALEJANDRO
Asset: MONTADORA - FA { MON-FA-0001 } FRUNIV
Task: task description
00:10 2025-07-15
Adalbert

OT1250MTTO
Created by ALEJANDRO
Asset: Work Management:

OT1248MTTO
Created by DIEGO VERGARA
Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO
Task: fuga de aceite
00:10 2025-08-07
ANDRES RIVEROS

OT1230MTTO
Created by Juana María Marín Cotillas (IDOM)
Asset: CentroPruebasIDOM
Task: Tarea de Preparacion Presupuesto Correctivo
00:10 2025-08-02
Juana María Marín Cotillas (IDOM)

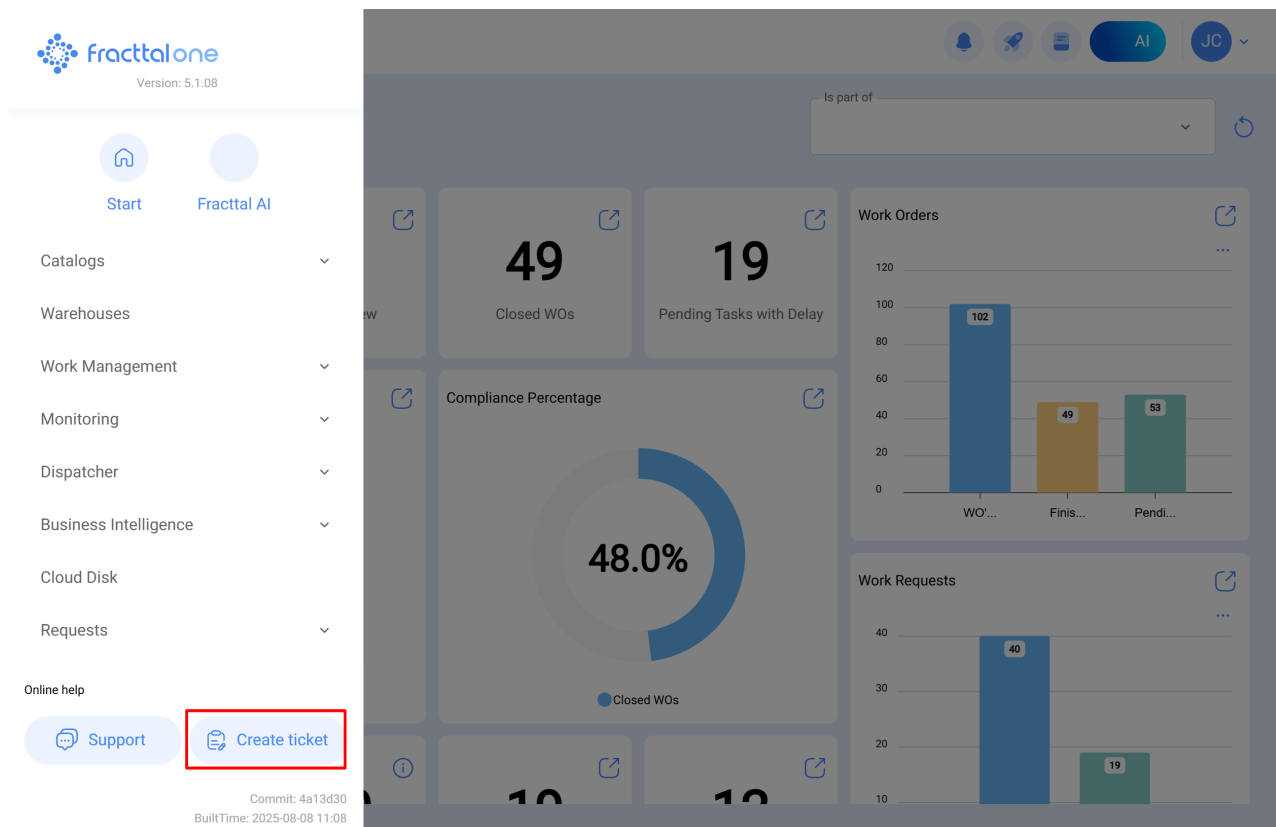
OT1228MTTO
Created by DIEGO VERGARA
Asset: Chiller - High Pack Pro R290 { RF-CHL-BVTE001 }

Para mais informações sobre como criar uma OS, consulte nosso artigo detalhado no Help Center: [Como criar OS Não Planejadas?](#)

Quando você deve abrir um ticket de suporte?

Utiliza-se quando você precisa de assistência técnica relacionada ao funcionamento da plataforma, como erros, falhas ou dificuldades para acessar alguma funcionalidade do sistema.

Para abrir um ticket de suporte, dirija-se à seção de **"Suporte Técnico"** no Fractal One e selecione **"Criar ticket"**. Aqui você poderá descrever o problema e a equipe de suporte trabalhará para solucioná-lo.



Para obter mais detalhes sobre a gestão de tickets de suporte, consulte nosso artigo completo no Help Center: [Acesso, suporte e busca no Centro de Ajuda](#)
Relativo a

- [Suporte](#)
- [ticket](#)